

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA DI
KOPERASI PEGAWAI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

CAHAYANI SINARTA SUKMA

8105133101



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
COOPERATIVE IMAGE ON MEMBER'S PARTICIPATION
IN COOPERATIVE OF EMPLOYEE STATE UNIVERSITY OF
JAKARTA**

CAHAYANI SINARTA SUKMA

8105133101



**This Thesis Is Prepared As One Of The Requirements To Obtain A Degree
In Education At The Faculty Of Economics State University Of Jakarta**

**STUDY PROGRAMME ECONOMIC EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018**

ABSTRAK

CAHAYANI SINARTA SUKMA. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota, serta pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta. Metode perolehan data yang digunakan dengan metode survei dengan instrumen berupa angket. Populasi dalam penelitian adalah seluruh anggota aktif Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2016. Sampel yang digunakan sebanyak 198 anggota dengan teknik sampling berupa cluster random sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota $t_{hitung} (5,032) > t_{tabel} (1,97227)$, pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota $t_{hitung} (1,975) > t_{tabel} (1,97227)$, serta pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota $F_{hitung} (17,518) > F_{tabel} (3,04)$.

Kata kunci: partisipasi anggota, kualitas pelayanan, citra koperasi

ABSTRACT

CAHAYANI SINARTA SUKMA. *The influence of Quality Service and Cooperative Image on Member's Participation in Cooperative of Employee State University of Jakarta.*

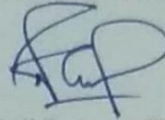
This study aims to determine the effect of service quality on member's participation, the influence of cooperative image on member's participation, and the influence of service quality and cooperative image collectively towards the member's participation in the Cooperative of Employee State University of Jakarta. Methods of data acquisition used by survey method with the instrument in the form of questionnaire. The population in the study were all active members of the Cooperative of Employee State University of Jakarta in 2016. The sample used was 198 members with cluster random sampling technique. The result of this research shows that there is influence of the service quality of member's participation $t_{count} (5,032) > t_{table} (1,97227)$, the influence of cooperative image to member's participation $t_{count} (1,975) > t_{table} (1,97227)$, and affects the service quality and cooperative image of member's participation $F_{count} (17,518) > F_{table} (3.04)$.

Keywords: member's participation, quality service, cooperative image

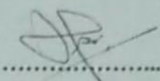
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, ES, M. Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. I Ketut Sudiarta, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Ketua Penguji		18-01-18
<u>Dr. Sri Indah Nikensari, SE, M.SE</u> NIP. 19620809 199003 2 001	Penguji Ahli		05-02-18
<u>Herlita, S.Sos., M.Ec.Dev.</u> NIP. 19840106 201404 2 002	Sekretaris		18-01-18
<u>Dr. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 19530320 198203 2 001	Pembimbing I		05-02-18
<u>Dr. Karuniana Dianta, S.IP, ME</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Pembimbing II		18-01-18

Tanggal Lulus : 25 Agustus 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 14 Februari 2018

Yang membuat pernyataan



Cahayani Sniarta Sukma

NIM. 8105133101

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala nikmat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta” disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pada program studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. terselesainya hasil penelitian ini tentunya tidak terlepas dari izin Allah dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Suparno, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Ibu Dr. Endang Sri Rahayu, M.Pd dan Bapak Karuniana Dianta A. Sebayang, S.IP, ME, selaku dosen pembimbing yang telah membina, menyarankan dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan penuh perhatian dan kesabaran.
4. Bapak Dr. I Ketut R. Sudiarta, M.Si., Ibu Dr. Sri Indah Nikensari, SE, M.SE., dan Ibu Herlita, S.Sos, M.Ec.Dev, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan guna perbaikan dalam penelitian ini.

5. Seluruh dosen dan karyawan FE UNJ yang telah mengajarkan, memberikan ilmu, pengalaman berharga, dan membantu keperluan akademik penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan izin, informasi yang dibutuhkan penulis dalam melakukan penelitian ini.
7. Kedua orang tua yang telah mendukung baik secara moral dan finansial. Terimakasih atas dukungan, kasih sayang, serta doa tanpa henti yang telah diberikan kepada penulis.
8. Dian Lestari, Ayu Wulandari Apriyanti serta teman-teman BSO KSEI FE UNJ, EconoChannel, dan Ekop B 2013 yang selalu mendukung dan menjadi teman seperjuangan selama ini.
9. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, terimakasih atas segala doa, bantuan dan dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa hasil ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan dalam segi penulisan secara teknis maupun penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kebaikan penelitian ini. Semoga penulisan hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 14 Februari 2018

Cahayani Sinarta Sukma
NIM. 8105133101

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II. KAJIAN TEORETIK.....	12
A. Definisi Konseptual.....	12
1. Partisipasi Anggota	12
2. Kualitas Pelayanan	18
3. Citra Koperasi	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	29
C. Kerangka Teoretik.....	35
D. Perumusan Hipotesis.....	38

BAB III. METODE PENELITIAN.....	40
A. Tujuan Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Metode Penelitian.....	41
D. Populasi dan Sampel	42
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	56
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Deskripsi Data.....	62
1. Partisipasi Anggota	62
2. Kualitas Pelayanan	67
3. Citra Koperasi	71
B. Analisis Data	76
C. Pembahasan.....	85
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Implikasi	92
C. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	100
RIWAYAT HIDUP.....	176

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Tabel Jumlah dan Pertumbuhan Koperasi dan Koperasi Aktif di Indonesia	2
Tabel I.2 Jumlah dan Pertumbuhan Anggota Koperasi Aktif di Indonesia	3
Tabel I.3 Tabel Jumlah Anggota Koppeg UNJ Tahun 2013 - 2016	5
Tabel I.4 Tabel Kehadiran Anggota dalam RAT Koppeg UNJ 2013 - 2016.....	6
Tabel I.5 Tabel Partisipasi Anggota dalam Pinjaman Koppeg UNJ Tahun 2013 – 2016.....	7
Tabel III.1 Jumlah Anggota Koperasi Aktif Tahun 2016	42
Tabel III.2 Perhitungan Pengambilan Sampel	44
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Y	46
Tabel III.4 Skala Penilaian Untuk Instrumen Partisipasi Anggota	47
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Variabel X1	50
Tabel III.6 Skala Penilaian Untuk Instrumen Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel III.7 Kisi-kisi Instrumen Variabel X2	54
Tabel III.8 Skala Penilaian Untuk Instrumen Citra Koperasi	54
Tabel IV.1 Deskripsi Data Partisipasi Anggota	63
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota	64
Tabel IV.3 Distribusi Rata-Rata Perhitungan Indikator Partisipasi Anggota	66
Tabel IV.4 Data Statistik Kualitas Pelayanan	67
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	68

Tabel IV.6 Distribusi Rata-Rata Perhitungan Indikator Kualitas Pelayanan	70
Tabel IV.7 Data Statistik Citra Koperasi	72
Tabel IV.8 Distribusi Frekuensi Citra Koperasi	73
Tabel IV.9 Distribusi Rata-Rata Perhitungan Variabel Citra Koperasi	75
Tabel IV.10 Uji Normalitas Data	77
Tabel IV.11 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X1) dengan Partisipasi Anggota (Y)	79
Tabel IV.12 Uji Linearitas Citra Koperasi (X2) dengan Partisipasi Anggota (Y).	79
Tabel IV.13 Persamaan Regresi Berganda.....	80
Tabel IV.14 Uji t variabel Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota.....	82
Tabel IV.15 Uji t Variabel Citra Koperasi dengan Partisipasi Anggota	82
Tabel IV.16 Uji F Variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota	83
Tabel IV.17 Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Konstelasi Penelitian	41
Gambar III.2 Teknik <i>Cluster Random Sampling</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	100
Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian	101
Lampiran 3 Uji Coba Kuisisioner Partisipasi Anggota	102
Lampiran 4 Hasil Validitas Uji Coba Kuisisioner Partisipasi Anggota	104
Lampiran 5 Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Partisipasi Anggota ...	105
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Uji Coba Kuisisioner Partisipasi Anggota	106
Lampiran 7 Uji Coba Kuisisioner Kualitas Pelayanan	107
Lampiran 8 Hasil Validitas Kuisisioner Uji Coba Kualitas Pelayanan	109
Lampiran 9 Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	110
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Uji Coba Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....	111
Lampiran 11 Uji Coba Kuisisioner Citra Koperasi	112
Lampiran 12 Hasil Validitas Uji Coba Kuisisioner Citra Koperasi.....	114
Lampiran 13 Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Citra Koperasi	115
Lampiran 14 Uji Reliabilitas Uji Coba Kuisisioner Citra Koperasi	116
Lampiran 15 Kuisisioner Final Partisipasi Anggota.....	117
Lampiran 16 Kuisisioner Final Kualitas Pelayanan	119
Lampiran 17 Kuisisioner Final Citra Koperasi	121
Lampiran 18 Tabulasi Data Partisipasi Anggota	123
Lampiran 19 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	137
Lampiran 20 Tabulasi Data Citra Koperasi	151

Lampiran 21 Deskripsi Data Penelitian	165
Lampiran 22 Analisis Data.....	172
Lampiran 23 Tabel Interpretasi	175

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Indonesia yang fluktuatif memberikan dampak ke banyak sektor. Sektor ekonomi yang paling merasakan kondisi ekonomi yang tidak stabil. Koperasi menjadi salah satu usaha di dalam sektor ekonomi yang terkena dampaknya. Koperasi banyak membantu anggota dan masyarakat luas selama keberadaannya. Salah satu pelopor perkembangan koperasi Indonesia adalah Bung Hatta. Koperasi merupakan badan hukum yang sangat sesuai dengan jiwa kebangsaan Indonesia. Sering dikatakan bahwa koperasi merupakan sokoguru perekonomian bangsa.

Perkembangan koperasi harus dipertahankan karena dapat membantu perekonomian nasional. Jumlah koperasi di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Di tahun 2011 sampai 2012 jumlah koperasi sebanyak 188.181 unit dengan koperasi yang aktif sebanyak 133.666 unit. Tahun 2012 sampai 2013 koperasi berjumlah 194.295 unit dengan jumlah koperasi aktif sebanyak 139.321 unit. Selanjutnya, tahun 2013 sampai 2014 jumlah koperasi sebanyak 203.701 unit dengan jumlah koperasi aktif sebanyak 143.007 unit. Pada tahun 2014 sampai 2015 koperasi berjumlah 209.488 unit dan jumlah koperasi aktif sebanyak 147.249 unit. Tahun 2015 sampai 2016 koperasi berjumlah

212.135 unit dan koperasi aktif berjumlah 150.233 unit. Koperasi masih memiliki potensi agar bisa terus berkembang..

Tabel I.1

Tabel Jumlah dan Pertumbuhan Koperasi dan Koperasi Aktif di Indonesia

Tahun	Jumlah Koperasi	Pertumbuhan Koperasi	Jumlah Koperasi Aktif	Pertumbuhan Koperasi Aktif
2011-2012	188.181 unit	6,03%	133.666 unit	7,06%
2012-2013	194.295 unit	3,25%	139.321 unit	4,23%
2013-2014	203.701 unit	4,84%	143.007 unit	2,65%
2014-2015	209.488 unit	2,84%	147.249 unit	2,97%
2015-2016	212.135 unit	1,26%	150.223 unit	2,02%

Sumber : BPS

Dilihat dari tabel di atas, jumlah koperasi maupun koperasi aktif di Indonesia semakin banyak. Akan tetapi, pertumbuhan koperasi cenderung semakin menurun. Pertumbuhan koperasi tahun 2011 sampai 2012 sebesar 6,03 persen dengan pertumbuhan koperasi aktif sebesar 7,06 persen. Tahun 2012 sampai 2013 pertumbuhan koperasi sebesar 3,25 persen dengan pertumbuhan koperasi aktif sebesar 4,23 persen. Selanjutnya, pertumbuhan koperasi 2013 sampai 2014 meningkat menjadi 4,84 persen dan pertumbuhan koperasi aktif yang turun sebesar 2,65 persen. Tahun berikutnya, 2014 sampai 2015, pertumbuhan koperasi turun sebesar 2,84 persen dengan pertumbuhan koperasi aktif meningkat menjadi 2,97 persen. Tahun 2015 sampai 2016 pertumbuhan koperasi kembali menurun menjadi 1,26 persen dan pertumbuhan koperasi aktif menurun sebesar 2,02 persen.

Tabel I.2
Tabel Jumlah dan Pertumbuhan Anggota Koperasi Aktif di Indonesia

Tahun	Jumlah Anggota Koperasi Aktif	Pertumbuhan Anggota Koperasi Aktif
2011-2012	30.849.913 orang	1,28%
2012-2013	33.869.439 orang	9,79%
2013-2014	35.258.176 orang	4,10%
2014-2015	36.443.953 orang	3,36%
2015-2016	37.783.160 orang	3,67%

Sumber : BPS

Jumlah anggota koperasi yang aktif di Indonesia selalu mengalami peningkatan dengan pertumbuhan yang sangat fluktuatif dilihat dari Tabel I.2. Pertumbuhan anggota koperasi yang aktif berkaitan dengan partisipasi anggota yang diberikan di setiap koperasi. Peningkatan pertumbuhan anggota meningkat secara tajam pada tahun 2012 sampai 2013 sebesar 9,79 persen dari pertumbuhan sebelumnya sebesar 1,28 persen. Pada tahun selanjutnya, pertumbuhan anggota menurun menjadi 4,10 persen. Tahun 2014 sampai 2015 pertumbuhan anggota kembali menurun menjadi 3,36 persen. Lalu, tahun 2015 sampai 2016 pertumbuhan anggota meningkat menjadi 3,67 persen.

Keberhasilan suatu usaha sangat diharapkan bagi setiap pemiliknya tidak terkecuali koperasi. Dilansir dari berita depkop.go.id, Mei 2016, Koperasi Telekomunikasi Seluler (Kisel) menjadi salah satu contoh koperasi yang berhasil mengembangkan usahanya. Koperasi ini masuk dalam jajaran 300 koperasi besar di dunia. Pendapatannya naik menjadi Rp 4,9 triliun di tahun 2015 meningkat

19,7% dibanding tahun 2014. Selain itu, Koperasi Warga Semen Gresik (KWSG) juga masuk dalam jajaran koperasi dunia.

Koperasi Indosat (Kopindosat) merupakan koperasi karyawan terbaik II Tingkat DKI Jakarta Tahun 2008 Versi Dekopin diterbitkan oleh Majalah PIP. Ada sebelas unit usaha yang ada di Kopindosat. Banyaknya unit usaha yang disediakan koperasi akan meningkatkan partisipasi anggota karena unit usaha yang ada sesuai dengan kebutuhan anggota dan telah disetujui bersama dalam Rapat Anggota Tahunan. Keberhasilan koperasi tentu tidak didapatkan dengan mudah. Banyak sekali hambatan dalam keberhasilan usaha koperasi. Koperasi lahir karena memiliki kesamaan visi, misi, dan tujuan di antara para anggota-anggotanya. Kesejahteraan anggota adalah yang diutamakan dalam pendirian koperasi.

Koperasi terdiri dari koperasi primer dan sekunder. Ada banyak jenis koperasi dilihat dari kegiatan usahanya, yaitu koperasi simpan pinjam, konsumsi, produksi, dan serba usaha. Koperasi juga bisa dibedakan berdasarkan keanggotaannya, yaitu koperasi pegawai/karyawan, koperasi unit desa, koperasi pasar, koperasi sekolah, dan lain-lain. Salah satu koperasi Pegawai yang ada di Jakarta adalah Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta.

Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta (Koppeg UNJ) adalah kumpulan pegawai yang bekerja di Universitas Negeri Jakarta. Koppeg UNJ beralamat di Jalan Rawamangu Muka RT.11/RW.14, Rawamangun, Jakarta Timur, DKI Jakarta 13220. Koppeg UNJ didirikan pada 14 Agustus 1972. Sebelumnya, koperasi ini bernama Koperasi Pegawai IKIP Jakarta saat

pendiriannya dan berganti nama di tahun 2010. Koperasi ini didirikan berdasarkan inisiatif dari dosen dan karyawan di lingkungan IKIP Jakarta yang memiliki keinginan kuat agar berpartisipasi mensejahterakan dosen serta karyawan IKIP Jakarta. Tujuan Koppeg UNJ adalah menjadikan koperasi yang memberikan pelayanan di berbagai bidang usaha dan mensejahterakan anggota koperasi pegawai UNJ. Dari sepuluh bidang usaha yang ingin diwujudkan di Koppeg UNJ hanya unit usaha simpan pinjam yang masih berjalan. Oleh karena itu, Koppeg UNJ merupakan koperasi simpan pinjam.

Tabel I.3

Tabel Jumlah Anggota Koppeg UNJ Tahun 2013 - 2016

No	Tahun Buku	Anggota Aktif	Anggota Pasif	Jumlah
1	2013	1158 orang	119 orang	1277 orang
2	2014	1158 orang	133 orang	1291 orang
3	2015	1232 orang	134 orang	1366 orang
4	2016	1251 orang	141 orang	1392 orang

Sumber : Data Sekunder Koppeg UNJ

Anggota merupakan darah di dalam tubuh badan usaha koperasi. Partisipasi anggota menjadi penentu berhasil atau tidaknya koperasi karena koperasi adalah konsentrasi anggota bukan konsentrasi modal pemilik. Dari tabel I.3, jumlah anggota Koppeg UNJ cenderung meningkat. Koperasi ini merupakan koperasi pegawai yang keaktifan dilihat dari pegawai UNJ yang masih aktif di dalam UNJ. Pegawai UNJ yang masih aktif dalam jabatannya akan otomatis membayar simpanan wajib anggota karena simpanan wajib langsung dipotong dari gaji pegawai. Partisipasi anggota dapat dilihat dari banyaknya anggota yang

berkontribusi di dalam koperasi, banyaknya anggota yang memanfaatkan layanan usaha yang disediakan koperasi, serta banyaknya anggota yang ikut dalam perencanaan kegiatan koperasi.

Tabel I.4

Tabel Kehadiran Anggota dalam RAT Koppeg UNJ Tahun 2013 - 2016

No	Tahun Buku	Kehadiran Anggota
1	2013	170 orang
2	2014	313 orang
3	2015	209 orang
4	2016	235 orang

Sumber : Data Sekunder Koppeg UNJ

Tabel I.4 menunjukkan partisipasi anggota dilihat dari kehadiran anggota koperasi dari tahun 2013 sampai 2016. Kehadiran anggota koperasi adalah salah satu kontribusi yang diberikan anggota untuk koperasi. Kehadiran anggota cenderung fluktuatif. Pada tahun 2013, anggota yang menghadiri RAT sebanyak 170 orang (14,68%) dari jumlah anggota aktif koperasi sebanyak 1158 orang. Tahun 2014 kehadiran anggota meningkat menjadi 313 orang (27,02%) dari jumlah anggota koperasi yang aktif di tahun tersebut sebanyak 1158 orang. Tahun berikutnya, kehadiran anggota menurun menjadi 209 orang (16,96%) dari keseluruhan anggota aktif berjumlah 1232 orang. Tahun 2016 anggota yang hadir berjumlah 235 orang (18,78%) dari jumlah anggota aktif sebanyak 1251 orang. Dari data tabel I.4, anggota yang memberikan kontribusi pada koperasi masih rendah.

Tabel I.5**Tabel Partisipasi Anggota dalam Pinjaman Koppeg UNJ Tahun 2013 - 2016**

No	Tahun Buku	Partisipasi
1	2013	323 orang
2	2014	483 orang
3	2015	430 orang
4	2016	511 orang

Sumber : Data Sekunder Koppeg UNJ

Partisipasi anggota dilihat dari anggota yang memanfaatkan layanan usaha yang disediakan Koppeg UNJ. Anggota yang melakukan pinjaman cenderung fluktuatif terlihat dari tabel I.5. Di tahun 2013, anggota koperasi yang berpartisipasi sebanyak 323 orang (27,90%) dari 1158 anggota aktif koperasi. Tahun selanjutnya, anggota yang melakukan pinjaman meningkat menjadi sebanyak 483 orang (41,71%) dari jumlah anggota aktif sebanyak 1158 orang. Tahun 2015 partisipasi menurun menjadi 430 orang (34,90%) dari 1232 anggota aktif Koppeg UNJ. Berikutnya, tahun 2016 partisipasi meningkat menjadi 511 orang (40,85%) dari jumlah anggota aktif sebanyak 1251 orang. Partisipasi anggota koperasi cenderung masih rendah dilihat dari kedua data tabel I.4 dan I.5. Partisipasi anggota koperasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Partisipasi anggota dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan yang kurang baik dari pengurus ataupun pengelola Koppeg UNJ akan menurunkan partisipasi anggota. Anggota yang ingin melakukan pinjaman sudah seharusnya dilayani dengan baik agar merasa puas. Kualitas pelayanan merangsang anggota untuk bisa memanfaatkan layanan simpan pinjam.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan partisipasi anggota karena kebutuhannya dapat terpenuhi. Hal ini akan mendorong anggota untuk lebih aktif dan loyal terhadap koperasi. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari fasilitas yang disediakan koperasi, kepedulian pengurus dan pengelola dalam melayani anggota, keandalan pengurus dan pengelola dalam mengelola koperasi, ketaggapan pengurus dalam melayani anggota, serta pengurus yang menjamin rahasia anggota.

Citra suatu koperasi memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi partisipasi anggota. Citra koperasi merupakan pandangan anggota terhadap koperasi. Citra koperasi yang buruk membuat anggota tidak yakin untuk memanfaatkan layanan usaha di koperasi. Citra koperasi haruslah dibentuk menjadi baik agar anggota memberikan kepercayaan untuk bisa aktif dan lebih mengenal koperasinya sendiri. Citra koperasi dapat dilihat dari karakteristik, reputasi, nilai, dan identitas koperasi.

Faktor yang juga mempengaruhi partisipasi anggota Koppeg UNJ adalah lingkungan usaha koperasi. Lingkungan usaha tidak bisa diabaikan saja dalam keberhasilan usaha. Hal ini berkaitan dengan kinerja karyawan, manajer keuangan, anggota, serta dokumen yang ada di koperasi. Selain itu, lingkungan yang tidak nyaman dan aman membuat anggota berfikir dua kali untuk bisa datang ke koperasi. Letak koperasi yang tidak terlalu strategis serta kurang kondusif membuat para anggota segan untuk datang ke koperasi.

Hal-hal di atas dapat menjadikan partisipasi anggota Koppeg UNJ menurun. Maka dari itu peneliti tertarik untuk menggunakan partisipasi anggota sebagai variabel terikat, karena partisipasi anggota di Koppeg UNJ masih tergolong rentan atau mudah menurun, dan peneliti juga akan menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas karena kualitas pelayanan di Koppeg UNJ masih tergolong rendah, serta peneliti juga akan menggunakan citra koperasi sebagai variabel bebas karena citra koperasi di Koppeg UNJ yang masih tergolong belum baik.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota
2. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota
3. Pengaruh Lingkungan Usaha terhadap Partisipasi Anggota

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, ternyata masalah Partisipasi Anggota memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung keterbatasan yang dimiliki peneliti maka perlu diadakan pembatasan masalah, yaitu:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota
2. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota

Maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partispasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta?

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memperkaya literatur yang ada di Indonesia. Penelitian ini akan menambah referensi khususnya dalam bidang koperasi terutama partisipasi anggota koperasi.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Anggota Koperasi

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat dijadikan bahan masukan agar anggota dapat lebih mengaktifkan diri dan memanfaatkan layanan usaha yang disediakan koperasi.

2) Bagi Pengurus Koperasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan saran untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan citra koperasi ke seluruh anggota koperasi.

3) Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan menjadi tambahan wawasan dan pengalaman dalam mempraktikkan ilmu serta teori mengenai koperasi yang diperoleh selama berada di jenjang perkuliahan.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Definisi Konseptual

1. Partisipasi Anggota

Partisipasi dilakukan oleh setiap individu dalam menjalani kehidupan. Partisipasi tidak hanya melingkupi dalam suatu organisasi, tetapi juga di masyarakat. Webster dalam Baraldi dan Lervese mengatakan partisipasi adalah “*to have or take a part or share with others.*”¹ Artinya partisipasi adalah memiliki atau ambil bagian atau berbagi dengan orang lain.

Davis dalam Nogi mendefinisikan partisipasi sebagai individu dalam keterlibatan mental dan emosional dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk berkontribusi pada tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab untuk mereka.² Kedua pendapat tersebut menjelaskan bahwa partisipasi adalah mengambil bagian atau berbagi kepada orang lain dengan keterlibatan mental dan emosional untuk mendorong tujuan kelompok.

Menurut *Food and Agriculture Organization* (FAO), partisipasi memiliki arti kata yang beragam sebagai berikut :

¹ Claudio Baraldi dan Vittorio Lervese, *Participation, Facilitation, And Mediation: Children And Young People in Their Social Context* (New York: Routledge, 2012), h. 180.

² Hessel Nogi S, *Manajemen Publik* (Jakarta: Grasindo, 2007), h. 321.

- “Partisipasi adalah kontribusi sukarela dari masyarakat kepada proyek tanpa ikut serta dalam pengambilan keputusan
- Partisipasi adalah membuat peka pihak masyarakat untuk meningkatkan kemauan menerima dan kemampuan untuk menanggapi proyek-proyek pembangunan
- Partisipasi adalah suatu proses aktif, yang mengandung arti bahwa orang atau kelompok yang terkait, mengambil inisiatif dan menggunakan kebebasannya untuk melakukan hal itu.
- Partisipasi adalah pemantapan dialog antara masyarakat setempat dengan para staf yang melakukan persiapan, pelaksanaan, *monitoring* proyek, agar supaya memperoleh informasi mengenai konteks lokal, dan dampak-dampak sosial.
- Partisipasi adalah keterlibatan sukarela oleh masyarakat dalam perubahan yang ditentukannya sendiri.
- Partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam pembangunan diri, kehidupan dan lingkungan mereka.”³

Paul dalam Nasdian mengatakan “*participation refers to an active process whereby beneficiaries influence the direction and execution of development projects rather than merely receive a share of project benefits.*”⁴ Artinya partisipasi mengacu pada proses aktif dimana penerima manfaat mempengaruhi arah dan pelaksanaan proyek pembangunan daripada hanya menerima bagian dari keuntungan proyek. Pendapat kedua ahli di atas menjelaskan partisipasi sebagai suatu kontribusi atau keterlibatan masyarakat dalam proses aktif pelaksanaan atau pembangunan diri, kehidupan, dan lingkungan.

Dari pendapat ahli-ahli di atas dapat disimpulkan, partisipasi merupakan kontribusi untuk mengambil bagian dalam proses aktif pembangunan diri, kehidupan, dan lingkungan dengan melibatkan mental dan emosional untuk mendorong tujuan tertentu.

³ Britha Mikkelsen, *Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya Pemberdayaan panduan bagi praktisi lapangan* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2011), h. 58.

⁴ Fredian Tonny Nadian, *Pengembangan Masyarakat* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2014), h. 90.

Partisipasi diperlukan di dalam suatu organisasi. Partisipasi menjadi penggerak di dalam tubuh organisasi yang didirikan. Sama halnya dengan koperasi, koperasi adalah milik semua anggotanya. Keberadaan anggota menjadi suatu hal yang fundamental bagi koperasi. Syahrudin dalam Sari menyatakan bahwa partisipasi anggota adalah semua tindakan yang dilakukan oleh anggota dalam melaksanakan kewajiban dan memanfaatkan hak-haknya sebagai anggota koperasi.⁵ Sedangkan, Widiyanti dan Anoraga menjelaskan tentang partisipasi anggota sebagai berikut :

“partisipasi anggota diukur dari kesediaan anggota itu untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab. Jika sebagian besar anggota koperasi sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota koperasi yang bersangkutan sudah dikatakan baik, akan tetapi jika ternyata hanya sedikit yang demikian, maka partisipasi anggota koperasi dimaksud dikatakan buruk atau rendah.”⁶

Dari pendapat kedua ahli di atas menjelaskan, partisipasi anggota merupakan semua tindakan yang dilakukan anggota dalam melaksanakan kewajiban dan memanfaatkan hak-haknya sebagai anggota koperasi yang diukur dari kesediaan anggota itu untuk memikul dan menjalankan hak keanggotaannya secara bertanggung jawab.

Ropke membahas partisipasi menjadi tiga konteks, yaitu partisipasi anggota dalam berkontribusi atau menggerakkan sumber-sumber dayanya, mengambil keputusan (perencanaan implementasi/pelaksanaan,

⁵ Ni Made Krisna Sari, “Pengaruh Partisipasi Anggota, Pelayanan dan Permodalan terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Dharma Sesana Desa Kabupaten Gianyar”, *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)* Vol. 7 No. 2, 2016.

⁶ Ninik Widiyanti dan Pandji Anoraga, *Dinamika Koperasi* (Jakarta: PT.Rineka Cipta dan PT Bina Adiaksara, 2003), h. 111.

evaluasi), dan menikmati manfaat.⁷ Selanjutnya, menurut Sukamdiyo, partisipasi anggota harus terwujud dalam tindakan nyata sehari-hari, misalnya berbelanja atau bertransaksi dalam koperasi dan memasyarakatkan koperasi kepada lingkungan.⁸ Hal ini berarti partisipasi anggota terbagi menjadi tiga konteks, yaitu berkontribusi atau menggerakkan sumber daya, mengambil keputusan, dan menikmati manfaat yang dapat tercermin dalam tindakan nyata keseharian, seperti bertransaksi di koperasi dan memasarkan koperasi ke lingkungan sekitar.

Partisipasi anggota dalam koperasi, menurut Partomo dan Soejoedono sejalan dengan pandangan Ropke, dibagi menjadi dua sebagai berikut :

- a) “Dalam kedudukannya sebagai pemilik :
 - ✓ Memberikan kontribusinya dalam bentuk keuangan terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasinya dan melalui usaha-usaha pribadinya.
 - ✓ Mengambil bagian dalam penetapan tujuan pembuatan keputusan dan dalam proses pengawasan terhadap tata kehidupan koperasinya.
- b) Dalam kedudukan sebagai pelanggan/pemakai memanfaatkan berbagai kesempatan yang bersifat menunjang kepentingan-kepentingan yang disediakan perusahaan koperasinya.”⁹

Rusidi mengatakan partisipasi anggota dapat diperinci menjadi partisipasi anggota dalam RAT, penanaman modal melalui simpanan, dan dalam memanfaatkan pelayanan yang disediakan koperasi.¹⁰ Kedua

⁷ Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h. 61.

⁸ Ign. Sukamdiyo, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Erlangga, 1996), h. 124.

⁹ Tiktik Sartika Partomo dan Abd. Rachman Soejoedono, *Ekonomi Skala Kecil/Menengah dan Koperasi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 59.

¹⁰ Rusidi, *Upaya Peningkatan Dinamika KUD Secara Integral di Jawa Barat* (Bandung: UPT Kopma, 1992), h. 18

pandangan di atas menjelaskan partisipasi anggota menjadi tiga konteks yaitu, penanaman modal melalui simpanan sebagai bentuk kontribusi dalam keuangan serta keaktifan dalam RAT untuk ikut terlibat dalam proses penetapan tujuan dan pengawasan koperasi yang menjadi kedudukan anggota sebagai pemilik dan memanfaatkan pelayanan yang disediakan koperasi menjadi kedudukan anggota sebagai pengguna jasa koperasi.

Menurut Kartasapoetra, partisipasi anggota aktif dapat diwujudkan dengan :

- (1) Membayar iuran wajib secara tertib dan teratur
- (2) Menabung sukarela sehingga menambah modal koperasi
- (3) Memanfaatkan jasa koperasi
- (4) Memanfaatkan dana pinjaman koperasi dengan taat mengangsur
- (5) Menghadiri rapat-rapat dan pertemuan secara aktif.¹¹

Pendapat Kartasapoetra sejalan dengan pendapat sebelumnya, partisipasi anggota diwujudkan dengan keaktifan anggota dalam membayar iuran secara teratur, menabung sukarela, memanfaatkan jasa koperasi dan taat aturan, serta hadir dalam rapat-rapat koperasi.

Menurut Anoraga dan Sudantoko, koperasi perlu sistem manajemen partisipatori yang mengandung arti adanya kebersamaan dan keterbukaan sehingga setiap anggota memiliki rasa tanggung jawab bersama.¹² Menurut Mutis, partisipasi dalam koperasi ditujukan untuk menempatkan para

¹¹ Kartasapoetra, *Praktek Pegelolaan Koperasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 126

¹² Pandji Anoraga dan Djoko Sudantoko, *Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil* (Jakarta: PT Rineka Cipta. 2002), h. 97.

anggota menjadi subyek dari pengembangan koperasi, anggota.¹³ Dalam hal ini berarti, partisipasi anggota mengandung arti kebersamaan dan keterbukaan agar setiap anggota memiliki rasa tanggung jawab bersama serta menempatkan para anggota sebagai subyek yang bergerak dan mampu mengembangkan koperasi.

Anggota merupakan pondasi yang sangat dibutuhkan dalam pembentukan koperasi. Peran anggota memberikan dorongan kuat agar tujuan koperasi dapat tercapai. Anggota sudah seharusnya sadar akan perannya yang sangat penting bagi kemajuan sebuah koperasi. Jochen Ropke mengatakan bahwa partisipasi anggota mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan suatu koperasi.¹⁴ Menurut Sukamdiyo, keberhasilan atau kegagalan koperasi tergantung pada tingkat pendidikan dan partisipasi para anggota.¹⁵

Widiyanti menjelaskan tentang partisipasi anggota menjadi hal penting di dalam keberhasilan koperasi sebagai berikut :

“koperasi harus diurus dan dikemudikan oleh anggotanya sendiri bukan orang lain di luar anggota koperasi. Anggota koperasi bertanggungjawab atas maju atau mundurnya koperasi yang terlihat dari peran-serta dan kegiatan anggota-anggotanya. Pengurus koperasi yang harus memimpin dan mengemudikan serta mengelola usaha koperasi. Namun, setiap anggota koperasi berkewajiban pula giat membantu memajukan usaha koperasi mereka. Tanpa ditopang oleh kegiatan dan peran aktif anggota-anggotanya koperasi tidak mungkin maju dan berkembang dengan

¹³ Thoby Mutis, *Pengembangan Koperasi* (Jakarta: PT Grasindo, 1992), h. 94.

¹⁴ Jochen Ropke, *op.cit.*, h. 45.

¹⁵ Ign. Sukamdiyo, *op.cit.*, h. 101.

baik. Oleh karena itu, baik pengurus koperasi maupun para anggota koperasi berkewajiban memajukan usaha koperasi mereka.”¹⁶

Jadi, peran aktif anggota menentukan maju atau mundurnya koperasi. Keberhasilan koperasi sangat dipengaruhi oleh partisipasi anggotanya. Kebutuhan yang sesuai disediakan oleh koperasi akan menarik anggota untuk berpartisipasi didalamnya. Oleh karena itu, kebutuhan anggota haruslah menjadi prioritas bagi koperasi.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, maka dapat disintesis bahwa partisipasi anggota adalah seluruh kontribusi yang dilakukan anggota dalam menjalankan hak dan kewajibannya sebagai pemilik dengan ikut menggerakkan dalam perkembangan dan pengawasan koperasi dan sebagai pengguna jasa koperasi dengan ikut memanfaatkan layanan usaha koperasi secara bertanggung jawab. Partisipasi anggota memiliki indikator, yaitu partisipasi anggota dalam berkontribusi atau menggerakkan sumber daya koperasi, partisipasi anggota dalam mengambil keputusan, dan partisipasi anggota dalam menikmati manfaat.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi koperasi. Sebagai mana tujuan koperasi adalah untuk mensejahterakan anggota koperasi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik untuk menunjang tujuan tersebut. Menurut Geotsch dan Davis dalam Tjiptono, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang

¹⁶ Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), h. 56.

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁷ Ariani juga menyatakan bahwa mutu atau kualitas merupakan keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.¹⁸ Kedua pendapat ahli tersebut menyatakan kualitas atau mutu adalah karakteristik atau kondisi yang berhubungan dengan produk atau jasa untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kotler berpendapat pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan dari sebuah lembaga kepada pihak lain yang tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.¹⁹ Sedangkan, menurut Hadipranata, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.²⁰ Dari kedua pendapat di atas, pelayanan merupakan aktivitas tambahan di luar tugas pokok atau hasil yang dapat ditawarkan dari sebuah lembaga kepada pihak lain atau konsumen yang tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut, tetapi dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Ropke menyatakan bahwa pelayanan oleh koperasi harus secara terus menerus disesuaikan dengan kebutuhan yang berubah dari para

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (QTS)* (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 51.

¹⁸ Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI, *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan* (Bandung: PT IMTIMA, 2007), h. 344.

¹⁹ Djokosantoso Moeljono, *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), h. 47.

²⁰ *Ibid.*

anggotanya maupun usaha koperasi, serta tantangan lingkungan yang ada.²¹ Sejalan dengan pandangan Ropke, Mutis mengatakan bahwa efisiensi pada koperasi dapat dipantau dengan melihat pelayanan-pelayanan yang dapat dicapai oleh para anggota karena pelayanan haruslah sesuai dengan kebutuhan para anggotanya.²² Maka hal ini berarti pelayanan yang dilakukan oleh koperasi harus terus menerus disesuaikan dengan kebutuhan dari para anggotanya, usaha koperasi itu sendiri, serta tantangan lingkungan sekitar.

Sukamdiyo menyatakan mengenai pelayanan sebagai berikut :

“pelayanan dapat diberikan beraneka ragam, seperti pelayanan sepenuhnya hanya kepada anggotanya saja, pelayanan yang utama diberikan kepada anggota, di samping kepada nonanggota, memberikan pelayanan yang sama baik kepada anggota maupun nonanggota, dan kombinasi dari ketiga alternatif sebelumnya.”²³

Mutis juga mengatakan bahwa koperasi diharapkan menanamkan dasar-dasar distribusi pemanfaatan dari hasil atau pelayanan-pelayanan yang bersifat ekonomis dan sosial untuk mempertahankan semangat kebersatuan dan kesetiaan para anggotanya di samping melayani non anggota.²⁴ Hal ini berarti pelayanan dapat beraneka ragam, tidak hanya kepada anggota saja, tetapi non anggota pun bisa mendapat pelayanan dari koperasi. Pelayanan juga harus bersifat ekonomis dan sosial untuk mempertahankan semangat kebersatuan dan kesetiaan para anggota koperasi.

²¹ Jochen Ropke, *loc.cit.*

²² Thoby Mutis, *op.cit.*, h. 50.

²³ Ign. Sukamdiyo, *loc.cit.*

²⁴ Thoby Mutis, *op.cit.*, h. 93.

Menurut Rangkuti, kualitas pelayanan diartikan sebagai cara penyampaian jasa kepada pelanggan dan pelanggan akan menilai berdasarkan apa yang dirasakannya melalui dimensi yang mewakili kualitas pelayanan.²⁵ Selanjutnya, Tjiptono mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.²⁶ Maka kualitas pelayanan adalah cara penyampaian jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan yang akan dinilai melalui dimensi kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml dan Bittner dalam Moeljono, mutu pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian).²⁷ Sejalan dengan pandangan Zeithaml dan Bittner, mutu pelayanan menurut Tjiptono, antara lain sebagai berikut :

- (1) “Ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- (2) Akurasi pelayanan, meliputi bebas dari kesalahan
- (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya orang yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
- (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesediaan informasi dan lain-lain
- (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.”²⁸

²⁵ Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 29.

²⁶ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2000), h. 59.

²⁷ Djokosantoso Moeljono, *op.cit.*, h. 48.

²⁸ Hardiyansyah, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 93.

Hal ini berarti mutu pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) yang dapat tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta atribut pendukung pelayanan lainnya.

Rangkuti menjelaskan lebih lanjut mengenai lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut :

- a) “*Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- b) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan.
- c) *Empathy* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
- d) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
- e) *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.”²⁹

Menurut Lovelock dalam Hardiyansyah mengungkapkan lima prinsip dalam kualitas pelayanan sebagai berikut :

“*Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material, *Reliable* (handal) seperti kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memberi keajegan, *Responsiveness* seperti rasa tanggung jawab untuk melayani dengan baik, *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan,

²⁹ Freddy Rangkuti, *op.cit.*, h. 30.

perilaku, serta kemampuan pegawai, dan *Emphaty* meliputi perhatian perorangan pada pelanggan.”³⁰

Menurut Brown dalam Hardiyansyah, kualitas pelayanan memiliki lima ukuran sebagai berikut :

“*Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat, *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan, *Emphaty*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan, *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, dan *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.”³¹

Ketiga ahli di atas menjelaskan lebih lanjut mengenai lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. *Tangible* adalah bukti langsung yang meliputi hal-hal fisik. *Reability* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan. *Responsiveness* adalah bertanggungjawab untuk membantu pelanggan dengan baik. *Assurance* meliputi pengetahuan dan kemampuan pegawai dan pengurus koperasi. *Emphaty* meliputi perhatian atau atensi terhadap pelanggan.

Menurut Lovelock dan Wright dalam Hardiyansyah ada empat fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan, yaitu memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah, memahami kemampuan

³⁰ Hardiyansyah, *op.cit.*, h. 99

³¹ *Ibid.*

sumber daya dalam menyediakan pelayanan, memahami arah pengembangan lembaga pelayanan, dan memahami fungsi lembaga pelayanan.³² Dalam hal ini, koperasi sebagai penyedia layanan haruslah memahami keempat fungsi inti di atas.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, maka dapat disintesis bahwa kualitas pelayanan adalah cara penyampaian jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan anggota koperasi atau non-anggota sesuai dengan yang dirasakannya dilihat dari aspek berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dari koperasi, serta kepedulian pengurus atau pengelola kepada anggota. Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

3. Citra Koperasi

Citra koperasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota. Citra koperasi menjadi penting karena berkaitan dengan pandangan anggota terhadap koperasinya. Kotler mendefinisikan citra sebagai serangkaian anggapan, ide-ide, dan kesan seseorang terhadap objek.³³ Menurut Alma, citra adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang terhadap sesuatu.³⁴ Hal ini menunjukkan citra merupakan seperangkat anggapan, ide-ide, dan kesan

³² *Ibid.*, h. 94.

³³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 2* (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 1993), h. 247.

³⁴ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 317.

yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang terhadap objek.

Anggoro menyatakan mengenai citra sebagai berikut :

“citra merupakan gagasan atau persepsi mental dari khalayak tertentu atas suatu orang-seorang, perusahaan atau organisasi, yang didasarkan pada pengetahuan dan pengalaman khalayak itu sendiri. Citra bisa bervariasi dan tidak sesuai dengan yang sepenuhnya, bergantung pada sejauh mana khalayak itu berhubungan dengan (dan mengetahui) tentang orang-seorang, organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.”³⁵

Jefkins, citra yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.³⁶ Kesimpulan dari kedua pendapat ahli tersebut, citra adalah persepsi atau kesan yang didasarkan pada pengetahuan dan pengalaman serta pemahaman seseorang atas kenyataan yang sebenarnya.

Steinmentz dalam Sutojo mengartikan citra sebagai pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorangan, benda atau organisasi atau perusahaan.³⁷ Arafat menyatakan bahwa citra adalah persepsi masyarakat terhadap jati diri dari suatu perusahaan³⁸ Maka citra adalah pancaran jati diri dari suatu perusahaan atau organisasi.

³⁵ M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 306.

³⁶ Frank Jefkins, *Public relations*, terjemahan Haris Munandar (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 1992), h. 19.

³⁷ Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan* (Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka, 2004), h. 1.

³⁸ Wilson Arafat, *Behind A Powerful Image: Menggenggam Strategi dan Kunci-kunci Sukses Menancapkan Image Perusahaan yang Kokoh* (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 97.

Menurut Harrison dalam Suwandi, citra perusahaan atau organisasi meliputi empat elemen sebagai berikut :

“(a) *Personality* (karakteristik), keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggungjawab sosial. (b) *Reputation* (reputasi), hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank. (c) *Value* (nilai), nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan. (d) *Corporate Identity* (identitas perusahaan), komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, dan slogan.”³⁹

Menurut Jefkins, hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra sebagai berikut :

“citra dapat dilihat melalui sejarah riwayat organisasi atau perusahaan yang gemilang, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja dalam jumlah yang besar, hubungan industri yang baik, kesediaan turut memikul tanggungjawab sosial dan sebagainya.”⁴⁰

Dari pengertian-pengertian para ahli di atas, dapat disimpulkan citra merupakan kesan atau persepsi berdasarkan pengetahuan, pengalaman serta pemahaman terhadap jati diri yang sebenarnya dari suatu objek.

Dalam UU No.25 Tahun 1992, pasal 1, koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus

³⁹ Iman Mulyana Dwi Suwandi, *Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran*, 2010, (www.e-iman.uni.cc).

⁴⁰ Frank Jefkins, *loc.cit.*

sebagai gerakan ekonomi rakyat atas asas kekeluargaan.⁴¹ Tidak hanya perusahaan yang membutuhkan citra, koperasi pun sebagai badan usaha juga memerlukan citra untuk menarik anggota koperasi.

Koperasi dalam bahasa inggris disebut *cooperation* atau *cooperative* yang berarti kerja sama atau bersifat kerja sama.⁴² Menurut *International Labour Office* (ILO) tentang koperasi sebagai berikut :

*“...Cooperative is an association of persons, usually of limited means, who have voluntarily joined together to achieve a common economic end through the formation of a democratically controlled business organization, making equitable contribution to the capital required and accepting a fair share of the risks and benefits of the undertaking.”*⁴³

Dari definisi tersebut, koperasi memiliki beberapa unsur menurut ILO, yaitu perkumpulan orang, bergabung secara sukarela, untuk mencapai tujuan ekonomi bersama, dikendalikan secara demokratis, kontribusi adil terhadap modal yang diperlukan, dan menanggung resiko dan menerima keuntungan secara adil. Sejalan dengan pendapat Kasmir yang mengatakan, koperasi adalah suatu kumpulan dari orang-orang yang mempunyai tujuan dan kepentingan bersama.⁴⁴ Mladenats menyatakan tentang perusahaan koperasi sebagai berikut:

perkumpulan orang-orang yang terdiri dari produsen-produsen kecil atau konsumen kecil, yang bergabung secara sukarela untuk mencapai beberapa tujuan bersama, dengan saling menukarkan jasa-jasanya melalui usaha ekonomi yang bersifat kolektif yang

⁴¹ Y. Harsoyo dkk. *Ideologi Koperasi Menatap Masa Depan* (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006), h. 37.

⁴² Tim UGM, *Koperasi Sebuah Pengantar* (Yogyakarta: Direktorat Penyuluhan Koperasi, 1985), h. 9.

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2013), h. 254.

bekerja dengan resiko ditanggung bersama dan dengan sumber-sumber yang disumbangkan oleh para anggotanya.⁴⁵

Ketiga pendapat ahli di atas mengemukakan bahwa koperasi adalah kumpulan orang yang bergabung karena mempunyai tujuan dan kepentingan bersama.

Hatta mengemukakan bahwa koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong menolong.⁴⁶ Menurut Djojohadikoesoemo dalam Hendrojogi, koperasi merupakan perkumpulan manusia seorang-orang yang dengan sukanya sendiri hendak bekerja sama untuk memajukan ekonominya.⁴⁷ Kedua pendapat ahli menunjukkan koperasi merupakan usaha masyarakat yang secara sukarela bekerja sama untuk memperbaiki dan memajukan ekonominya.

Soeriaatmadja dalam Hendrojogi mengatakan mengenai definisi koperasi sebagai berikut :

“koperasi ialah suatu perkumpulan dari orang-orang yang atas dasar persamaan derajat sebagai manusia, dengan tidak memandang haluan agama dan politik secara sukarela masuk, untuk sekedar memenuhi kebutuhan bersama yang bersifat kebendaan atas tanggungan bersama.”⁴⁸

Schaars dalam Hendrojogi, seorang guru besar dari *University of Wisconsin, Madison, USA*, mengatakan “*A cooperative is a business voluntary owned and controlled by its member patrons, and operated for*

⁴⁵ Tim UGM, *op.cit.*, h. 13.

⁴⁶ *Ibid.*, h. 18.

⁴⁷ Hendrojogi, *Koperasi Azas-azas, teori dan praktek*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), h. 2.

⁴⁸ *Ibid.*, h. 22.

them and by them on a non profit or cost basis.”⁴⁹ Arti dari definisi koperasi tersebut adalah sebuah koperasi merupakan suatu badan usaha sukarela yang dimiliki dan dikendalikan oleh anggotanya, dan dioperasikan untuk mereka dan dari mereka atas dasar nir laba atau atas dasar biaya. Jadi, koperasi merupakan badan usaha yang dikendalikan oleh anggotanya atas dasar nir laba untuk memenuhi kebutuhan anggota koperasi.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, maka dapat disintesis bahwa citra koperasi adalah pandangan atau kesan anggota berdasarkan pengetahuan, pengalaman serta pemahaman dilihat dari karakter, reputasi, nilai, dan identitas terhadap jati diri yang sebenarnya dari suatu koperasi. Citra koperasi dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *Personality* (karakteristik), *Reputation* (reputasi), *Value* (nilai), dan *Corporate Identity* (identitas perusahaan).

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Pada sub-bab ini akan diurai hasil dari penelitian terdahulu untuk mendukung keterkaitan variabel penelitian dengan keseluruhan teori bahwa penelitian akan menghasilkan signifikansi dari objek yang diteliti.

⁴⁹ *Ibid.*, h. 24.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Primer Anggota Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember⁵⁰

Penelitian oleh Lilis Hasti Safitri, Sutrisno Djaja, dan Titin Kartini pada tahun 2013, bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota primer koperasi angkatan darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode teknik *proportional random sampling* sebanyak 85 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, scoring, dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial terdiri dari analisis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektivitas koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang signifikan terhadap partisipasi anggota sebesar 81%.

⁵⁰ Lilis Hasti Safitri *et al.*, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Primer Anggota Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember”, 2013 (<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/62708>).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi di SMP N 1 Comal Tahun 2013/2014⁵¹

Penelitian oleh Ary Sandi Raharjo dan Harnanik pada tahun 2015 bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Simpathi di SMP N 1 Comal Tahun 2013/2014. Sampel yang diteliti sebanyak 40 orang. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 30,80%. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, angket, dan observasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

3. Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur⁵²

Penelitian oleh I Ketut R Sudiarditha dkk pada tahun 2013 bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada KSU Warga Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSU Warga Sejahtera yang berjumlah 355 anggota.

⁵¹ Ary Sandi Raharjo dan Harnanik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi di SMP N 1 Comal Tahun 2013/2014", *Economic Education Analysis Journal* 2015, ISSN 2252-6544.

⁵² I Ketut R Sudiarditha, Ari Saptono, dan Aprilia Widyastuti, "Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi ANggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur", *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 1, Maret 2013, ISSN 2302-2663.

Pengambilan sampel menggunakan metode secara *systematic random sampling* berjumlah 84 anggota. Metode penelitian dengan metode survey menggunakan pendekatan korelasional. Instrumen yang digunakan angket. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota sebesar 0,271 yang berarti pengaruhnya lemah dan bernilai positif.

4. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Bina Sejahtera Kelurahan Tangkerang Selatan Pekanbaru⁵³

Penelitian oleh Riris Lawitta dkk bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Bina Sejahtera Kelurahan Tangkerang Selatan Pekanbaru. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria anggota minimal 3 tahun telah bergabung di koperasi berjumlah 62 anggota. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah berupa angket dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 43,5%.

⁵³ Riris Lawitta, Rina Selva Johan, dan Hendripides, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Bina Sejahtera Kelurahan Tangkerang Selatan Pekanbaru", *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, Vol. 4 No. 1, 2016.

5. Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau⁵⁴

Penelitian oleh Lastri Sulastris dkk bertujuan untuk mengetahui pengaruh (1) pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota, (2) kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, (3) pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di KPRI Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Populasi penelitian adalah seluruh anggota KPRI Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berjumlah 289 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 72 anggota yang dipilih menggunakan *systematik random sampling*. Metode pengumpulan data berupa angket, tes dan dokumentasi. Metode analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} = 7,304 > t_{tabel} = 1,994$.

⁵⁴ Lastri Sulastris, Caska, dan Ngadlan, "Pengaruh Pengetahaun Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau", *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, Vol. 2 No. 1, 2015.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab. Agam⁵⁵

Penelitian oleh Jean Elikal dan Yunia Wardi bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Plasma Sawit Bukit Sandiang Tigo Bwan Kab. Agam. Populasi penelitian adalah seluruh anggota koperasi berjumlah 73 orang dan sampel sebanyak 62 orang dipilih menggunakan *Proportional Random Sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah berupa angket. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra koperasi memiliki pengaruh sebesar 33,91% terhadap partisipasi anggota. Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 9,36% terhadap partisipasi anggota dan secara tidak langsung kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota koperasi melalui citra koperasi sebesar 6,79%. Selanjutnya, citra koperasi berpengaruh signifikan sebesar 10,96% terhadap partisipasi anggota.

7. *Factors Affecting the Members Participation on Cooperative in North Sumatera*⁵⁶

Penelitian oleh Emita dkk bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota di koperasi. Faktor-faktor yang

⁵⁵ Jean Elikal Marna dan Yunia Wardi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawit Bukit Sanciang Tigo Bawan Kab. Agam", *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang*, Vol, 1 No. 1, 2015.

⁵⁶ Emita, Firmansyah dan Agus Al Rozi, "Factors Affecting the Members Participation on Cooperative in North Sumatera", *International Journal of Scientific & Technology Research*, Vol. 3 Issue 10, October 2014, ISSN 2277-8616.

mempengaruhi partisipasi anggota antara lain kualitas pelayanan, motivasi non materil, infrastruktur, motivasi materil, kemampuan manajemen pengurus, serta pendidikan dan pelatihan. Populasi penelitian adalah seluruh koperasi yang aktif di Sumatera Utara sebanyak 200 koperasi. Sampel yang digunakan sebanyak 100 anggota dari beberapa koperasi unit desa, koperasi simpan pinjam, dan koperasi jasa. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar nilai t 4,652.

Jadi, berdasarkan hasil penelitian relevan di atas menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Citra anggota juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota.

C. Kerangka Teoretik

1. Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan partisipasi anggota. Pelayanan koperasi haruslah baik agar menimbulkan kepercayaan dan rasa aman bagi anggota-anggotanya. Koperasi hadir untuk meningkatkan kesejahteraan dari setiap anggotanya. Ropke mengemukakan bahwa partisipasi ditandai dengan

hubungan identitas yang diwujudkan dalam pelayanan koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggota.⁵⁷

Mutis menyatakan kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu yang mempengaruhi dalam penanaman partisipasi bagi anggota sesuai dengan kebutuhannya.⁵⁸ Kedua pandangan ahli tersebut menjelaskan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi partisipasi anggota koperasi.

Widiyanti dan Anoraga menjelaskan tentang pengaruh pelayanan terhadap partisipasi anggota sebagai berikut :

tujuan koperasi adalah untuk menjunjung atau meningkatkan daya beli anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu, keberhasilan koperasi bukan ditentukan berdasarkan besarnya sisa hasil usaha atau laba yang besar, melainkan diukur dari banyaknya anggota dan masyarakat memperoleh pelayanan dari koperasi. Jika koperasi bisa memperoleh sisa hasil usaha, maka itu pun akan dibagikan kepada anggota berdasarkan jasa-jasa anggota itu terhadap koperasi.⁵⁹

Selanjutnya, Sitio dan Tamba menyatakan seluruh kegiatan koperasi didasarkan pada maksimalisasi pelayanan atau pemenuhan kebutuhan ekonomi anggota sebagai acuan utama dalam pengembangan usaha koperasi.⁶⁰

Jadi, kualitas pelayanan koperasi sangatlah dibutuhkan untuk menunjang partisipasi anggota. Keberhasilan koperasi sangat erat kaitannya dengan keaktifan dari anggota-anggotanya. Pelayanan yang

⁵⁷ Jochen Ropke, *loc.cit.*

⁵⁸ Thoby Mutis, *loc.cit.*

⁵⁹ Ninik Widiyanti dan Pandji Anoraga, *op.cit.*, h. 108.

⁶⁰ Arifin Sitio dan Holomoan Tamba, *Koperasi: Teori dan Praktik* (Jakarta: Erlangga, 2001) h. 81.

baik akan merangsang anggota untuk aktif di koperasi. Perlu diperhatikan, pelayanan juga haruslah sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan anggota. Pelayanan juga harus baik dan memuaskan untuk menarik anggota dan menghasilkan keuntungan yang nantinya akan menjadi pendapatan bagi koperasi dan anggotanya.

2. Citra Koperasi dengan Partisipasi Anggota

Citra merupakan hal yang mempengaruhi perkembangan koperasi. Anoraga dan Sudantoko mengemukakan bahwa baik atau buruknya citra koperasi menentukan pandangan masyarakat untuk bisa aktif menjadi anggota.⁶¹ Mutis berpendapat tujuan koperasi yaitu kesejahteraan bersama dapat terwujud melalui derap usahanya sesuai dengan citra pembentukannya.⁶²

Jadi, citra koperasi berperan penting di dalam tubuh koperasi. Citra koperasi mempengaruhi partisipasi atau keaktifan anggota di koperasi. Keberhasilan koperasi berhubungan dengan partisipasi anggota-anggotanya. Pandangan anggota yang kurang sesuai terhadap koperasinya menurunkan partisipasi anggota. Citra koperasi haruslah dibentuk menjadi baik yang dapat tercermin dari cara pengurus dan karyawan mengelola koperasi, usaha yang sesuai dengan citra pembentukannya, dan lain-lain.

⁶¹ Pandji Anoraga dan Djoko Sudantoko, *op.cit.*, h. 97.

⁶² Thoby Mutis, *op.cit.*, h. 5.

3. Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi dengan Partisipasi Anggota

Kualitas pelayanan dan citra koperasi menjadi aspek penting di dalam tubuh organisasi koperasi. Seperti Nasution mengungkapkan bahwa kesulitan tumbuhnya partisipasi anggota berkaitan erat dengan citra koperasi dan kemampuan pengelola memberikan pelayanan kepada anggota.⁶³

Wibowo dan Subagyo mengatakan bahwa pertumbuhan dan perkembangan jumlah anggota yang aktif diperlukan kepercayaan dari anggota melalui penanaman citra dari koperasi juga diwujudkan melalui pelayanan yang baik.⁶⁴

Jadi, partisipasi anggota dipengaruhi oleh citra koperasi di dalam anggota maupun masyarakat sekitar dan kualitas pelayanan yang diberikan pengelola terhadap anggota di unit usaha atau kegiatan koperasi.

D. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan deskripsi konseptual dan kerangka teoritik di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

⁶³ Muslimin Nasution, *Pengembangan Kelembagaan Koperasi Pedesaan untuk Agrobisnis* (Bogor: IPB Press, 2002), h. 256.

⁶⁴ Martino Wibowo dan Ahmad Subagyo, *Seri Manajemen Koperasi dan UKM Tata Kelola Koperasi yang Baik (Good Cooperative Governance)* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), h. 62.

H₁ : Terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta

H₂ : Terdapat pengaruh positif Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta

H₃ : Terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta
2. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta

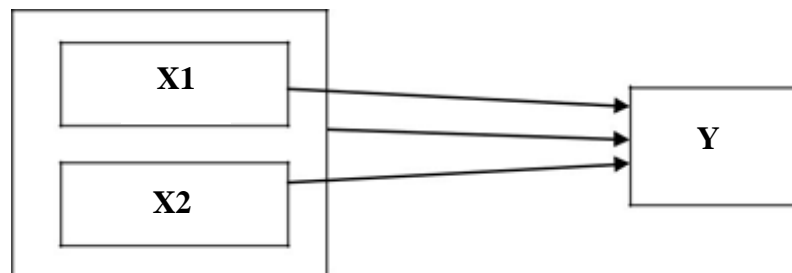
B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Rawamangun Muka, RT.11/RW.14, Rawamangun, Jakarta Timur, DKI Jakarta 13220. Koperasi ini dipilih karena letaknya berada di kampus A UNJ. Hal ini memudahkan peneliti dalam penyusunan skripsi. Waktu penelitian dari bulan Juni sampai dengan Agustus 2017. Waktu ini dipilih karena dirasa cukup efektif untuk melakukan penelitian.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk mengungkapkan masalah penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan dilakukan dengan menggunakan metode survei, sebagaimana yang dijelaskan oleh Singarimbun dan Effendi bahwa “Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok”.⁶⁵

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda, ada tiga variabel yang diteliti, yaitu variabel bebas terdiri dari kualitas pelayanan dan citra koperasi, dan variabel terikat adalah partisipasi anggota, metode ini dipilih karena sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dengan masalah multivariat, dan untuk mempermudah memahami konsep penelitian ini, maka diharapkan rancangan konstelasi penelitian ini dapat memberikan gambaran dengan jelas.



Gambar III.1
Konstelasi Penelitian

Keterangan :

Variabel bebas (X_1) : Kualitas Pelayanan
 Variabel bebas (X_2) : Citra Koperasi
 Variabel terikat (Y) : Partisipasi Anggota
 → : Arah Pengaruh

⁶⁵ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta: LP3ES, 2004), h. 3.

Konstelasi ini digunakan untuk memberikan arah atau gambaran tentang penelitian yang dilakukan peneliti dimana peneliti menggunakan kualitas pelayanan dan citra koperasi sebagai variabel bebas atau yang mempengaruhi dengan simbol X1 dan X2, sedangkan partisipasi anggota sebagai variabel terikat atau yang dipengaruhi dengan simbol Y.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁶⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2016.

Tabel III.1
Jumlah Anggota Koperasi Aktif Tahun 2016

No.	Unit/Fakultas	Jumlah Anggota Aktif 2016
1	FIP	147 orang
2	FBS	164 orang
3	FIS	94 orang
4	FE	69 orang
5	FT	136 orang
6	FMIPA	110 orang
7	FIK	80 orang
8	ADM	451 orang
		1251 orang

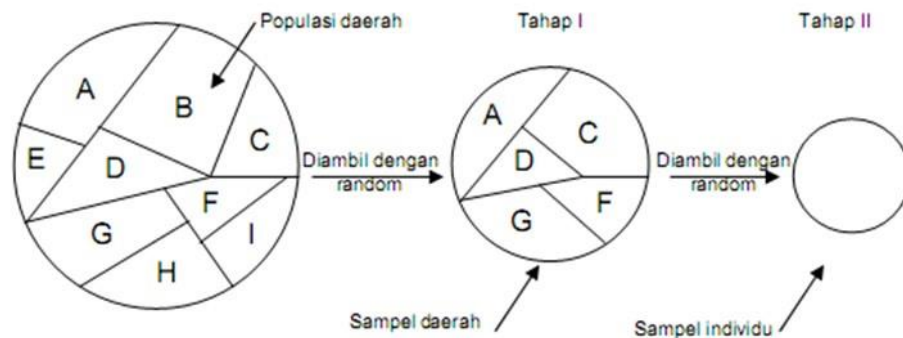
Sumber : Data Koperasi Pegawai UNJ

Populasi yang ada dalam penelitian sangat luas terdiri dari delapan unit. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster Random Sampling*. Teknik *cluster random sampling* merupakan teknik yang digunakan

⁶⁶ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 61.

jika populasi yang diteliti sangat luas dan terdapat pada area-area tertentu.⁶⁷

Teknik ini digambarkan seperti Gambar III.1 berikut.



Gambar III.2

Teknik Cluster Random Sampling

Unit yang diambil dalam sampel ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu FIP, FIS, FT, dan FE sebanyak 446 anggota. *Simple Random Sampling* adalah pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.⁶⁸ Penentuan sampel pada penelitian ini diambil dengan tingkat ketidaktelitian 5%. Pengambilan sampel menurut Isaac dan Michael sebesar 198 sampel.⁶⁹

Penentuan sampel individu ini teknik yang digunakan adalah teknik sampel acak proporsional (*Proporsional Random Sampling*). Teknik *Proporsional Random Sampling* adalah pengambilan sampel secara acak memperhatikan strata yang ada di dalam populasi.⁷⁰ Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata sehingga memungkinkan

⁶⁷ *Ibid.*, h. 65.

⁶⁸ *Ibid.*, h. 64.

⁶⁹ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 32.

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Jakarta: ALFABETA, 2012), h. 82.

diperolehnya sampel pada jumlah tertentu dan tiap individu bebas terpilih terwakili sebagai sampel.

Tabel III.2
Perhitungan Pengambilan Sampel

No.	Unit/Fakultas	Jumlah Anggota Aktif 2016	Jumlah Sampel (Jumlah Anggota/Total Anggota*198)
1	FIP	147 orang	65 orang
2	FIS	94 orang	42 orang
3	FE	69 orang	31 orang
4	FT	136 orang	60 orang
	Total	446 orang	198 orang

Sumber : Data Koperasi Pegawai UNJ

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang sesuai dengan tujuan penelitian maka dibutuhkan suatu teknik pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) dan tes yang berisi pertanyaan dan pernyataan yang dibuat oleh peneliti dengan menggunakan skala likert untuk mempermudah perhitungan.

Penyusunan instrumen didalam penelitian ini mengacu kepada indikator yang terdapat ada pada kisi-kisi instrument. Jumlah variabel yang diteliti didalam penelitian ini berjumlah tiga variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan (variabel X_1), citra koperasi (variabel X_2) dan partisipasi anggota (variabel Y). Instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengukur ketiga variabel akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Partisipasi Anggota (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Partisipasi anggota adalah seluruh kontribusi yang dilakukan anggota dalam menjalankan hak dan kewajibannya sebagai pemilik dengan ikut menggerakkan dalam perkembangan dan pengawasan koperasi dan sebagai pengguna jasa koperasi dengan ikut memanfaatkan layanan usaha koperasi secara bertanggung jawab.

b. Definisi Operasional

Partisipasi anggota merupakan kontribusi yang dilakukan anggota, hal ini dapat diukur berdasarkan partisipasi anggota dalam mengkontribusikan atau menggerakkan sumber daya koperasi, partisipasi anggota dalam mengambil keputusan, dan partisipasi anggota dalam menikmati manfaat. Instrumen partisipasi anggota dapat diukur menggunakan kuisioner dengan jawaban tertutup dengan penyusunan instrumen dengan bentuk skala likert yang didasarkan pada indikator yang tersedia pada variabel partisipasi anggota.

c. Kisi-kisi Instrumen Partisipasi Anggota

Kisi-kisi instrumen yang diuji cobakan dan kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel partisipasi anggota. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis butir soal yang mencerminkan indikator variabel partisipasi anggota yang terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel III.3
Kisi-kisi Instrumen Variabel Y (Partisipasi Anggota)

Indikator	Sub-indikator	Uji Coba		Drop	Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
Partisipasi anggota dalam menikmati manfaat	Merasakan kemudahan dari layanan simpan pinjam	1, 2, 6	3, 4	2	1, 6	3, 4
	Menggunakan layanan simpan pinjam	7, 8, 22, 23, 24, 25	9	9, 25	7, 8, 22, 23, 24	-
Partisipasi anggota dalam mengambil keputusan	Ikut dalam proses pengawasan	17	28	-	17	28
	Ikut dalam penetapan rencana usaha	13, 14, 15, 16, 18, 19, 30	-	19, 30	13, 14, 15, 16, 18,	-
Partisipasi anggota dalam mengkontribusikan atau menggerakkan sumber daya	Mengikuti RAT	20, 29	-	-	20, 29	-
	Memanfaatkan dana pinjaman dengan taat mengangsur	11, 12, 21	10, 26	21	11, 12	10, 26
	Mengajak pegawai lain untuk aktif di koperasi	5, 27	-	-	5, 27	-

Sumber: Data Primer yang diolah

Untuk mengisi setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan model skala Likert, telah disediakan 5 alternatif jawaban dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel III.4
Skala Penilaian Untuk Instrumen Partisipasi Anggota

No	Jawaban	Bobot Skor	
		Positif	Negatif
1	SL = Selalu	5	1
2	SR = Sering	4	2
3	KK = Kadang-kadang	3	3
4	P = Pernah	2	4
5	TP = Tidak Pernah	1	5

d. Validitas Instrumen Partisipasi Anggota

1) Validitas Instrumen

Proses pengujian validitas dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi. Rumus yang digunakan yaitu :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{[\sum x^2][\sum y^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antar variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian x dan y

x^2 = Kuadrat dari x

y^2 = Kuadrat dari y

Dalam melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus diatas, peneliti menggunakan bantuan program microsoft excel 2010. Perhitungan uji validitas, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid dan sebaliknya di drop atau tidak digunakan. Berdasarkan perhitungan dari 30 butir pertanyaan terdapat 6 pernyataan drop, dan 24 pernyataan menjadi kuesioner final.

2) Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang dapat dipercaya dan yang reliabel akan menghasilkan data yang reliabel juga.

Butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan rumus Alfa Cronbach sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ii} = Koefisien Reliabilitas Instrumen

k = Jumlah Butir Instrumen

$\sum Si^2$ = Varians Butir

St^2 = Varians Total

Hasil dari penghitungan reliabilitas jika semakin mendekati ke angka 1,000 maka dinyatakan reliabel dan sebaliknya. Berdasarkan perhitungan menggunakan microsoft excel nilai reliabilitasnya 0,89 artinya memiliki tingkat sangat tinggi.

2. Kualitas Pelayanan (Variabel X1)

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah cara penyampaian jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan anggota koperasi atau non-anggota sesuai dengan yang dirasakannya dilihat dari aspek berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dari koperasi, serta kepedulian pengurus atau pengelola kepada anggota.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan merupakan penyampaian jasa kepada anggota, hal ini dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Instrumen pelayanan dapat diukur menggunakan kuisioner dengan jawaban tertutup dengan penyusunan instrumen dengan bentuk skala likert yang didasarkan pada dimensi yang tersedia pada variabel kualitas pelayanan.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen yang diuji cobakan dan kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis butir soal yang mencerminkan indikator variabel kualitas pelayanan yang terdapat pada tabel di bawah ini :

Tabel III.5
Kisi-kisi Instrumen Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Dimensi	Indikator	Uji Coba		Drop	Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	-	6	1, 2, 3, 4, 5, 7	-
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Kemampuan untuk menolong pelanggan	10, 12, 13	-	12	10, 13	-
	Ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik	8, 9, 11, 23, 24	-	-	8, 9, 11, 23, 24	-
<i>Assurance</i> (jaminan)	Pengetahuan dan perilaku pengurus atau pengelola	14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22	-	-	14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22	-
<i>Tangible</i> (berwujud)	Fasilitas fisik koperasi	18, 27	-	18, 27	-	-
	Penampilan pengurus atau pengelola	25, 26	-	-	25, 26	-
<i>Empathy</i> (empati)	Kepedulian secara individual kepada anggota	28, 29, 30	-	-	28, 29, 30	-

Sumber: Data Primer yang diolah

Untuk mengisi setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan model skala Likert, telah disediakan 5 alternatif jawaban dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.6
Skala Penilaian Untuk Instrumen Kualitas Pelayanan

No	Jawaban	Bobot Skor	
		Positif	Negatif
1	SM = Sangat Memuaskan	5	1
2	M = Memuaskan	4	2
3	KM = Kurang Memuaskan	3	3
4	TM = Tidak Memuaskan	2	4
5	STM = Sangat Tidak Memuaskan	1	5

d. Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

1) Validitas Instrumen

Proses pengujian validitas dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi. Rumus yang digunakan yaitu :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{[\sum x^2][\sum y^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antar variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian x dan y

x^2 = Kuadrat dari x

y^2 = Kuadrat dari y

Dalam melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus diatas, peneliti menggunakan bantuan program microsoft excel 2010. Perhitungan uji validitas, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid dan sebaliknya di drop atau tidak digunakan. Berdasarkan perhitungan dari 30 butir pertanyaan terdapat 5 pernyataan drop, dan 25 pernyataan menjadi kuesioner final.

2) Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang dapat dipercaya dan yang reliabel akan menghasilkan data yang reliabel juga. Butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan rumus Alfa Cronbach sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ii} = Koefisien Reliabilitas Instrumen

k = Jumlah Butir Instrumen

$\sum Si^2$ = Varians Butir

St^2 = Varians Total

Hasil dari penghitungan reliabilitas jika semakin mendekati ke angka 1,000 maka dinyatakan reliabel dan sebaliknya. Berdasarkan perhitungan menggunakan microsoft excel nilai reliabilitasnya 0,88 artinya memiliki tingkat sangat tinggi.

3. Citra Koperasi (Variabel X2)

a. Definisi Konseptual

Citra koperasi adalah pandangan atau kesan anggota berdasarkan pengetahuan, pengalaman serta pemahaman dilihat dari karakter, reputasi, nilai, dan identitas terhadap jati diri yang sebenarnya dari suatu koperasi.

b. Definisi Operasional

Citra koperasi merupakan pandangan anggota terhadap organisasi koperasi, hal ini dapat diukur melalui dimensi, yaitu *Personality*

(karakteristik), *Reputation* (reputasi), *Value* (nilai), dan *Corporate Identity* (identitas perusahaan). Instrumen citra koperasi dapat diukur menggunakan kuisioner dengan jawaban tertutup dengan penyusunan instrumen dengan bentuk skala likert yang didasarkan pada indikator yang tersedia pada variabel citra koperasi

c. Kisi-kisi Instrumen Citra Koperasi

Kisi-kisi instrumen yang diuji cobakan dan kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel citra koperasi. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis butir soal yang mencerminkan indikator variabel citra koperasi yang terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.7
Kisi-kisi Instrumen Variabel X2 (Citra Koperasi)

Dimensi	Indikator	Uji Coba		Drop	Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Personality</i> (karakteristik)	Karakteristik koperasi yang dipahami publik sasaran	1, 3, 7, 22, 23, 26, 27, 30	2, 8	1, 2	3, 7, 22, 23, 26, 27, 30	8
<i>Reputation</i> (reputasi)	Hal yang telah dilakukan koperasi dan dijalani public sasaran	4, 6, 12, 16, 17, 29	5	5	4, 6, 12, 16, 17, 29	-
<i>Value</i> (nilai)	Budaya yang dimiliki koperasi	9, 10, 11. 13, 14, 15, 24, 25, 28	-	-	9, 10, 11. 13, 14, 15, 24, 25, 28	-
<i>Corporate Identity</i> (identitas perusahaan)	Komponen yang mempermudah pengenalan public sasaran	18, 20, 21	19	18, 19	20, 21	-
Jumlah		30 Item		6 Item	25 Item	

Sumber: Data Primer yang diolah

Untuk mengisi setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan model skala Likert, telah disediakan 5 alternatif jawaban dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel III.8
Skala Penilaian Untuk Instrumen Citra Koperasi

No	Jawaban	Bobot Skor	
		Positif	Negatif
1	SS = Sangat Setuju	5	1
2	S = Setuju	4	2
3	RR = Ragu-ragu	3	3
4	TS = Tidak Setuju	2	4
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validitas Instrumen Citra Koperasi

1) Validitas Instrumen

Proses pengujian validitas dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi. Rumus yang digunakan yaitu :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{[\sum x^2][\sum y^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antar variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian x dan y

x^2 = Kuadrat dari x

y^2 = Kuadrat dari y

Dalam melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus diatas, peneliti menggunakan bantuan program microsoft excel 2010. Perhitungan uji validitas, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid dan sebaliknya di drop atau tidak digunakan. Berdasarkan perhitungan dari 30 butir pertanyaan terdapat 6 pernyataan drop, dan 24 pernyataan menjadi kuesioner final.

2) Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang dapat dipercaya dan yang reliabel akan menghasilkan data yang reliabel juga. Butir-butir

pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan rumus Alfa Cronbach sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ii} = Koefisien Reliabilitas Instrumen

k = Jumlah Butir Instrumen

$\sum Si^2$ = Varians Butir

St^2 = Varians Total

Hasil dari penghitungan reliabilitas jika semakin mendekati ke angka 1,000 maka dinyatakan reliabel dan sebaliknya. Berdasarkan perhitungan menggunakan microsoft excel nilai reliabilitasnya 0,87 artinya memiliki tingkat sangat tinggi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat menentukan besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, baik pengaruh secara langsung maupun tidak langsung. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* dan *Normal Probability Plot*.⁷¹

Hipotesis penelitiannya adalah :

⁷¹ Duwi Priyatno, *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2012), h. 60.

- 1) H_0 : artinya data berdistribusi normal
- 2) H_a : artinya data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistik *Kolmogrov Smirnov*, yaitu :

- 1) Jika nilai probabilitas $\geq 0,05$ maka H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusi normal.

Sedangkan, kriteria pengujian dengan analisis *Normal Probability Plot* sebagai berikut :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas dan H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih mempunyai hubungan linear atau tidak. Asumsi ini menyatakan bahwa untuk setiap persamaan regresi linear, hubungan antara variabel independen dan dependen harus linear.⁷²

⁷² Sudjana, *Metodologi Statistika* (Bandung: Tarsito, 2002), hlm. 466

Untuk pengujian linearitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengambilan keputusan pada *deviation from linearity* :

- 1) Jika nilai probabilitas $\geq 0,05$, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- 2) Jika nilai probabilitas $\leq 0,05$, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

2. Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.⁷³

Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Nilai-nilai pada persamaan regresi ganda untuk dua variabel bebas dapat ditentukan sebagai berikut:

$$a = \left(\frac{\sum Y}{n} \right) - b_1 \left(\frac{\sum x_1}{n} \right) - b_2 \left(\frac{\sum x_2}{n} \right)$$

$$b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_1Y) - (\sum x_1x_2)(\sum x_2Y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1x_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2Y) - (\sum x_1x_2)(\sum x_1Y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1x_2)^2}$$

⁷³ Sugiyono, *op.cit.*, h. 275.

Keterangan :

- Y = variabel terikat (partisipasi anggota)
- X_1 = variabel bebas pertama (kualitas pelayanan)
- X_2 = variabel bebas kedua (citra koperasi)
- a = konstanta (Nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)
- b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama, X_1 (kualitas pelayanan)
- b_2 = koefisien regresi variabel kedua, X_2 (citra koperasi)

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Pengujian hipotesis untuk masing-masing variabel kualitas pelayanan dan citra koperasi secara individu terhadap partisipasi anggota menggunakan uji signifikansi parameter individual (Uji t). Uji regresi parsial merupakan pengujian yang dilakukan terhadap variabel independen dengan variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.⁷⁴ Hipotesis penelitiannya :

- 1) $H_0 : b_1 = 0$, artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap partisipasi anggota.
- 2) $H_a : b_1 \neq 0$, artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap partisipasi anggota.
- 3) $H_0 : b_2 = 0$, artinya citra koperasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap partisipasi anggota.
- 4) $H_a : b_2 \neq 0$, artinya citra koperasi secara parsial berpengaruh terhadap partisipasi anggota

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji t, yakni :

⁷⁴ Duwi Priyatno, *op. cit.*, h.49

1) H_0 diterima, apabila $t_{hitung} \leq \text{nilai } t_{tabel}$ dengan signifikansi 0,05, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

2) H_0 ditolak, apabila $t_{hitung} \geq \text{nilai } t_{tabel}$ dengan signifikansi 0,05, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Uji F

Uji simultan (Uji F) bertujuan untuk mengukur apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.⁷⁵ Hipotesis penelitiannya :

1) $H_0 : b_1 = b_2 = 0$

Artinya kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

2) $H_a : b_1 = b_2 \neq 0$

Artinya kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

Adapun kriteria dalam pengambilan keputusan :

1) $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya secara bersama-sama variabel independen dengan variabel dependen tidak ada pengaruh yang signifikan

⁷⁵ Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus & Pemecahannya* (Yogyakarta : Andi, 2004), h. 79.

2) $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya secara bersama-sama variabel independen dengan variabel dependen ada pengaruh yang signifikan.

4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara bersama-sama. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).⁷⁶ Nilai koefisien korelasi berkisar antara 0 sampai dengan 1, semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, begitu juga sebaliknya.

Rumus korelasi ganda dengan dua variabel independen adalah :

$$R_{y,x_1,x_2} = \sqrt{\frac{(r_{yx_1}^2 + r_{yx_2}^2) - (2r_{yx_1} \times r_{yx_2} \times r_{x_1x_2})}{(1 - r_{x_1x_2}^2)}}$$

Keterangan :

R_{y,x_1,x_2} = korelasi variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama terhadap variabel Y

r_{yx_1} = korelasi sederhana antara X_1 dengan variabel Y

r_{yx_2} = korelasi sederhana antara X_2 dengan variabel Y

$r_{x_1x_2}$ = korelasi sederhana antara X_1 dengan X_2

⁷⁶ *Ibid.*, h. 83.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan gambaran umum mengenai hasil pengolahan data tiga variabel penelitian yang diperoleh melalui proses pengisian kuesioner oleh 198 responden untuk variabel X_1 , X_2 dan Y . Pengolahan skor dalam hasil penelitian ini menggunakan statistik deskriptif yaitu rata-rata dan simpangan baku atau standar deviasi.

Deskripsi data dikelompokkan menjadi tiga bagian yang terdiri dari dua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Kualitas Pelayanan adalah variabel X_1 , Citra Koperasi adalah variabel X_2 dan Partisipasi Anggota adalah variabel Y .

1. Data Variabel Y (Partisipasi Anggota)

Data partisipasi anggota diperoleh melalui pengisian kuesioner penelitian yang berisi 24 pernyataan menggunakan skala likert yang telah melalui proses validitas dan reliabilitas. Terbagi ke dalam tiga indikator, yaitu partisipasi anggota dalam berkontribusi atau menggerakkan sumber daya koperasi, partisipasi anggota dalam mengambil keputusan, dan partisipasi anggota dalam menikmati manfaat.

Data partisipasi anggota diperoleh melalui pengisian instrumen berupa kuesioner dengan model skala likert kepada 198 anggota koperasi sebagai

responden. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, data yang dihasilkan dari perhitungan SPSS versi 16.0 sebagai berikut :

Tabel IV.1
Deskripsi Data Partisipasi Anggota

Statistics		
N	Valid	198
	Missing	0
Mean		93.04
Median		94.00
Mode		88
Std. Deviation		13.373
Variance		178.826
Range		75
Minimum		41
Maximum		116
Sum		18421

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan tabel IV.1 mengenai deskripsi data dari partisipasi anggota yang diperoleh dari analisis menggunakan SPSS versi 16, N adalah jumlah responden yaitu 198 anggota, data *missing* atau data yang hilang adalah 0. Mean atau rata-rata skor partisipasi anggota sebesar 93,04. Jumlah skor terendah 41 dan skor tertinggi 116. Artinya perbandingan skor rata-rata dengan teoretis sebesar 120 didapat 77,53. Hal ini berarti tingkat partisipasi anggota di dalam koperasi baik (tabel interpretasi terdapat pada lampiran). Modus atau nilai yang paling sering muncul adalah 88. Besarnya nilai varians data sebesar 178,826 dan standar deviasi sebesar 13,373 serta nilai median atau nilai tengah yaitu 94 dengan sum (jumlah) data partisipasi anggota sebesar 18421.

Distribusi frekuensi data partisipasi anggota yang disusun dari data partisipasi anggota dapat dilihat dari tabel dibawah ini. Dimana banyaknya kelas 9 dengan perhitungan menggunakan rumus $1 + 3,3 \log 198$ dan panjang interval

kelas 9 (proses perhitungan terdapat pada lampiran). Distribusi frekuensi data partisipasi anggota disusun dari data partisipasi anggota dapat dilihat tabel di bawah ini (proses perhitungan terdapat pada lampiran).

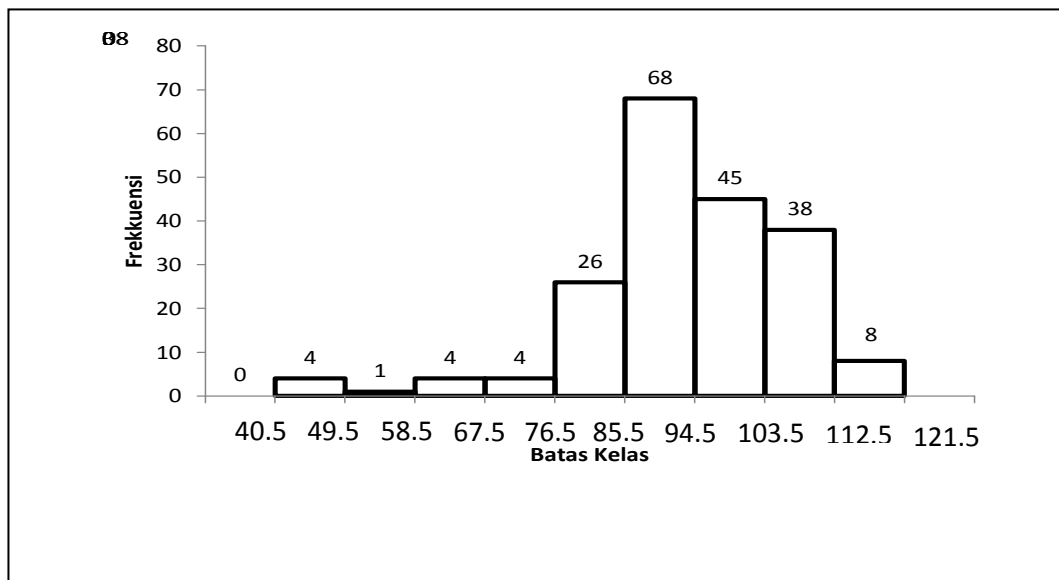
Tabel IV.2
Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota (Y)

No	Interval			Batas		Frekuensi		
				Bawah	Atas	Absolut	Relatif	
1	41	-	49	40.5	49.5	4	2.02	%
2	50	-	58	49.5	58.5	1	0.51	%
3	59	-	67	58.5	67.5	4	2.02	%
4	68	-	76	67.5	76.5	4	2.02	%
5	77	-	85	76.5	85.5	26	13.13	%
6	86	-	94	85.5	94.5	68	34.34	%
7	95	-	103	94.5	103.5	45	22.73	%
8	104	-	112	103.5	112.5	38	19.19	%
9	113	-	121	112.5	121.5	8	4.04	%
Jumlah						198	100	%

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2017

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas dapat dilihat bahwa dari 198 responden skor partisipasi anggota tertinggi terdapat 8 responden kelas interval 113-121 dengan persentase 4,04%. Skor terendah dengan kelas interval 50-58 dengan jumlah 1 responden sebesar 0,51%. Skor dominan ada pada kelas 6 dengan interval 86-94 memiliki persentasi 34,34%.

Untuk mempermudah penafsiran tabel distributif frekuensi partisipasi anggota, peneliti sajikan dalam bentuk grafik histogram berikut ini :



Gambar IV.1

Grafik Histogram Partisipasi Anggota

Berdasarkan gambar histogram pada gambar diatas dapat dilihat bahwa frekuensi absolut kelas tertinggi variabel partisipasi anggota yaitu sebanyak 68 responden berada pada rentang 85,5-94,5 sebesar 34,34%. Berikut ini skor per indikator untuk melihat indikator yang paling besar dan indikator paling rendah yang mempengaruhi partisipasi anggota.

Tabel IV.3
Distribusi Rata-Rata Perhitungan Indikator Partisipasi Anggota

Indikator	Item	Skor	Total	N	Mean	Persentase
Partisipasi anggota dalam menikmati manfaat	1	742	6779	9	753.2222222	32.71642017
	3	798				
	4	667				
	6	825				
	7	750				
	8	753				
	22	702				
	23	788				
	24	754				
Partisipasi anggota dalam mengambil keputusan	13	833	5253	7	750.4285714	32.59507716
	14	712				
	15	677				
	16	699				
	17	748				
	18	714				
	28	870				
Partisipasi anggota dalam berkontribusi atau menggerakkan sumber daya	5	664	6389	8	798.625	34.68850266
	10	861				
	11	863				
	12	808				
	20	727				
	26	856				
	27	801				
	29	809				
Jumlah			18421	24	2302.275794	100

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel IV.3 distribusi rata-rata perhitungan indikator yang terbesar adalah indikator partisipasi anggota dalam berkontribusi atau menggerakkan sumber daya sebesar 34,69%, tingginya persentase tersebut menggambarkan bahwa adanya partisipasi anggota dalam berkontribusi atau menggerakkan sumber daya yang cukup tinggi menjadikan anggota berpartisipasi

di dalam koperasi. Persentase terbesar kedua terdapat pada indikator partisipasi anggota dalam menikmati manfaat sebesar 32,72%, tingginya indikator tersebut membuat anggota berpartisipasi di koperasi. Anggota banyak yang memanfaatkan layanan usaha yang diberikan koperasi menjadikan anggota ikut berpartisipasi di dalam koperasi. Kemudian pada indikator partisipasi anggota dalam mengambil keputusan mendapatkan skor 32,6% yang artinya anggota yang terlibat dalam pengambilan keputusan akan meningkatkan partisipasi anggota.

2. Data Variabel Kualitas Pelayanan

Data kualitas pelayanan diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian dengan tes yang berisi 26 pernyataan menggunakan skala likert yang telah melalui proses validitas dan reliabilitas. Terbagi dengan empat dimensi. Dimensi pertama yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan dimensi terakhir *empathy*.

Data kualitas pelayanan diperoleh melalui pengisian kuisioner kepada 82 responden. Hasil penelitian dapat dilihat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.4
Data Statistik Kualitas Pelayanan (X_1)

Statistics		
N	Valid	198
	Missing	0
Mean		101.16
Median		103.00
Mode		104
Std. Deviation		17.583
Variance		309.172
Range		88
Minimum		42
Maximum		130
Sum		20030

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan data yang diperoleh dari 198 responden diketahui jumlah skor terendah 42 dan skor tertinggi 130. Jumlah rata-rata kualitas pelayanan 101,16, artinya perbandingan skor rata-rata dengan skor teoretis sebesar 77,82. Hal ini berarti tingkat kualitas pelayanan di dalam koperasi baik (tabel interpretasi terdapat pada lampiran). Modus atau nilai yang paling sering muncul adalah 104. Besarnya varians data diatas sebesar 309,172 dan skor standar deviasi sebesar 17,583 dengan jumlah skor 20030.

Distribusi frekuensi data kualitas pelayanan yang disusun dari data kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel dibawah ini. Dimana banyaknya kelas 9 dengan perhitungan menggunakan rumus $1 + 3,3 \text{ Log } 198$ dan panjang interval kelas 10 (proses perhitungan terdapat pada lampiran). Distribusi frekuensi kualiatas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.5
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

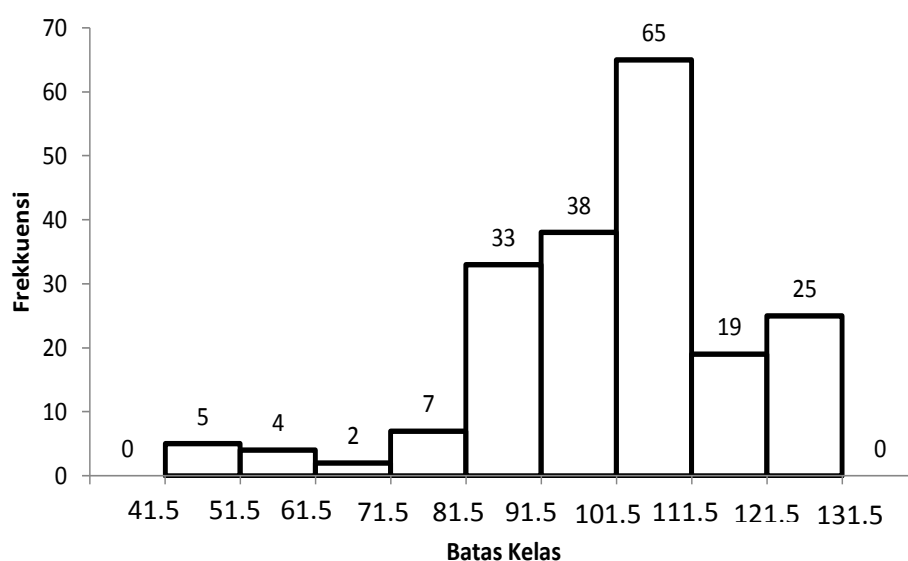
No	Interval			Batas		Frekuensi		
				Bawah	Atas	Absolut	Relatif	
1	42	-	51	41.5	51.5	5	2.53	%
2	52	-	61	51.5	61.5	4	2.02	%
3	62	-	71	61.5	71.5	2	1.01	%
4	72	-	81	71.5	81.5	7	3.54	%
5	82	-	91	81.5	91.5	33	16.67	%
6	92	-	101	91.5	101.5	38	19.19	%
7	102	-	111	101.5	111.5	65	32.83	%
8	112	-	121	111.5	121.5	19	9.60	%
9	122	-	131	121.5	131.5	25	12.63	%
Jumlah						198	100.00	%

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2017

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden 198. Terdapat 25 reponden yang memiliki skor kualitas pelayanan

tertinggi dengan kelas interval 122-131 yang memiliki presentase sebesar 12,63%. Kemudian jumlah skor kualitas pelayanan terendah pada rentang 42-51 dengan jumlah 5 responden sehingga persentasenya 2,53%. Skor dominan yang diperoleh dari responden terletak pada kelas 7 yaitu interval 102-111 sebanyak 65 responden dengan jumlah 32.83%

Untuk mempermudah penafsiran tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan, peneliti sajikan dalam bentuk grafis histogram berikut ini :



Gambar IV.2
Grafik Histogram Kualitas pelayanan

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa frekuensi absolut kelas tertinggi variabel kualitas pelayanan terdapat pada rentang 101,5-111,5 dengan jumlah 65 responden. Sedangkan frekuensi absolut terendah sebanyak 2 responden pada rentang 61,5-71,5. Berikut ini skor per indikator untuk melihat indikator mana yang paling besar dan paling rendah mempengaruhi kualitas pelayanan.

Tabel IV.6
Distribusi Rata-Rata Perhitungan Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi	Item	Skor	Total	N	Mean	Persentase
<i>Reliability</i> (kehandalan)	1	802	4662	6	777	20.2318109
	2	760				
	3	768				
	4	764				
	5	767				
	7	801				
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	8	799	5492	7	784.57	20.4289213
	9	747				
	10	774				
	11	809				
	13	764				
	23	814				
	24	785				
<i>Assurance</i> (jaminan)	14	797	6102	8	762.75	19.8607642
	15	728				
	16	777				
	17	767				
	19	734				
	20	749				
	21	782				
	22	768				
<i>Tangible</i> (berwujud)	25	766	1549	2	774.5	20.166715
	26	783				
<i>Empathy</i> (empati)	28	769	2225	3	741.6666667	19.3118754
	29	728				
	30	728				
Jumlah			20030	26	3840.48667	100

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas distribusi rata-rata perhitungan dimensi pada kualitas pelayanan yang relative sama. Dimensi yang terbesar adalah dimensi *responsiveness* sebesar 20,43%. Tingginya persentase tersebut menggambarkan pengurus dan pegawai koperasi telah memiliki ketanggapan dalam melayani anggota. Dimensi tertinggi kedua adalah dimensi *reliability* sebesar 20,23%. Tingginya presentase ini menggambarkan bahwa pengurus maupun pegawai

koperasi memiliki kehandalan dalam pelayanan koperasi. Dimensi selanjutnya menjadi terbesar ketiga, yaitu *tangible*. Artinya aspek berwujud dalam pelayanan koperasi telah cukup baik sebesar 20,17%. Dimensi keempat adalah *assurance* yang berarti terjaminnya kerahasiaan dan layanan usaha bagi anggota di koperasi tersebut sebesar 19,86%. Sedangkan dimensi *empathy* yang paling rendah adalah rasa empati yang diberikan pengurus dan pegawai koperasi kepada anggota sebesar 19,31%. Rendahnya presentase indikator ini menggambarkan bahwa pengurus dan pegawai belum memberikan rasa empati bagi anggota.

3. Data Variabel Citra Koperasi

Data variabel citra koperasi diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian dengan kuesioner yang berisi 25 pernyataan menggunakan skala likert yang telah melalui proses validitas dan reliabilitas. Terbagi ke dalam empat dimensi citra koperasi, yaitu *personality*, *reputation*, *value*, dan *corporate identity*.

Data citra koperasi diperoleh melalui pengisian instrumen berupa kuesioner model skala likert kepada 198 responden. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.7
Data Statistik Citra Koperasi (X2)

Statistics		
N	Valid	198
	Missing	0
Mean		97.09
Median		96.50
Mode		104
Std. Deviation		9.612
Variance		92.383
Range		44
Minimum		79
Maximum		123
Sum		19223

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan data yang diambil dari 198 responden dapat diketahui jumlah total skor terendah 79 dan skor tertinggi 123. Artinya perbandingan skor rata-rata dengan teoretis sebesar 125 didapat 77,67. Hal ini berarti tingkat citra koperasi di dalam koperasi baik (tabel interpretasi terdapat pada lampiran). Mode atau nilai yang sering muncul adalah 104. Besarnya nilai varians data diatas adalah 92,383 dan standar deviasi sebesar 9,612 serta jumlah skor citra koperasi sebesar 19223.

Distribusi frekuensi data citra koperasi disusun dari data dimana banyaknya kelas interval adalah 9 dengan perhitungan menggunakan rumus $1 + 3,3 \log 198$ dan panjang interval kelas adalah 5 (proses perhitungan terdapat pada lampiran). Distribusi frekuensi citra koperasi dapat dilihat pada tabel berikut :

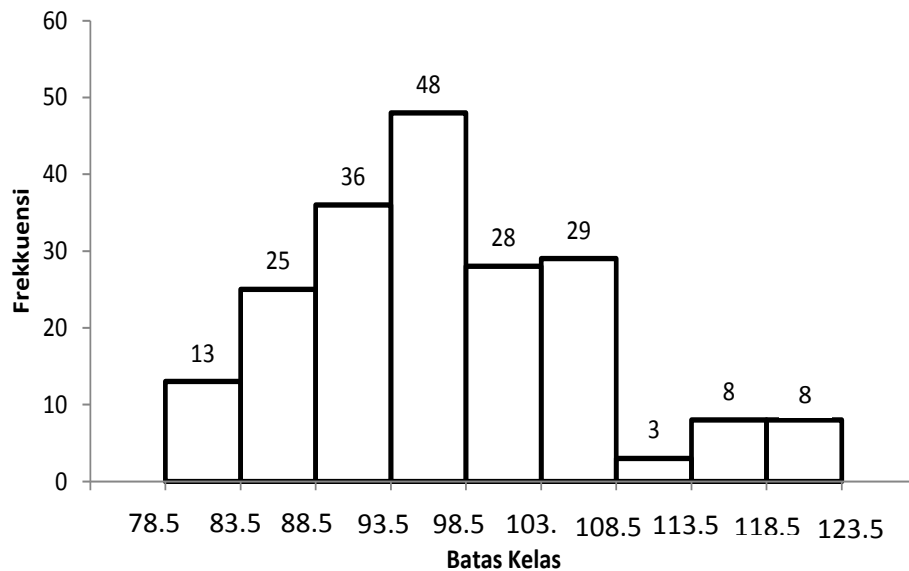
Tabel IV.8
Distribusi Frekuensi Citra Koperasi

No	Interval			Batas		Frekuensi		
				Bawah	Atas	Absolut	Relatif	
1	79	-	83	78.5	83.5	13	6.57	%
2	84	-	88	83.5	88.5	25	12.63	%
3	89	-	93	88.5	93.5	36	18.18	%
4	94	-	98	93.5	98.5	48	24.24	%
5	99	-	103	98.5	103.5	28	14.14	%
6	104	-	108	103.5	108.5	29	14.65	%
7	109	-	113	108.5	113.5	3	1.52	%
8	114	-	118	113.5	118.5	8	4.04	%
9	119	-	123	118.5	123.5	8	4.04	%
Jumlah						198	100	%

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2017

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi citra koperasi dapat dilihat bahwa jumlah reponden berjumlah 198. Skor tertinggi ada pada interval 119-123 dengan responden berjumlah 8 orang sebesar 4,04%. Skor terendah terdapat pada rentang 79-83 dengan 6,57% dan responden berjumlah 13 orang.

Untuk mempermudah penafiran tabel distribusi frekuensi variabel citra koperasi, peneliti sajikan dalam bentuk grafis histogram pada grafik dibawah ini:



Gambar IV.3

Grafik Histogram Citra koperasi

Berdasarkan gambar histogram pada gambar diatas dapat dilihat bahwa frekuensi tertinggi variabel citra koperasi terdapat pada interval 93,5-98,5 sebanyak 48 responden dan yang terendah terdapat pada interval ketujuh yaitu pada 108,5-113,5 sebanyak 3 responden.

Berikut ini skor per indikator untuk melihat indikator yang paling besar dan yang paling rendah yang mempengaruhi citra koperasi.

Tabel IV.9
Distribusi Rata-Rata Perhitungan Variabel Citra Koperasi

Dimensi	Item	Skor	Total	N	Mean	Persentase
<i>Personality</i>	3	768	6231	8	778.875	25.31931897
	7	778				
	8	631				
	22	819				
	23	820				
	26	862				
	27	807				
	30	746				
<i>Reputation</i>	4	722	4630	6	771.6666667	25.0849937
	6	805				
	12	743				
	16	778				
	17	775				
	29	807				
<i>Value</i>	9	734	6828	9	758.6666667	24.66239554
	10	741				
	11	677				
	13	749				
	14	744				
	15	730				
	24	802				
	25	841				
	28	810				
<i>Corporate Identity</i>	20	739	1534	2	767	24.9332918
	21	795				
Jumlah			19223	25	3076.208333	100

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2017

Berdasarkan tabel distribusi rata-rata perhitungan dimensi citra koperasi bahwa dimensi citra koperasi yang paling tinggi ada pada dimensi *personality*, hal ini menggambarkan karakteristik koperasi yang paling mempengaruhi citra koperasi itu sendiri sebesar 25,32%. Kemudian dimensi kedua yang

mempengaruhi terbesar adalah *reputation* sebesar 25,08%. Dimensi selanjutnya adalah *corporate identity* sebesar 24,93%. Dimensi terendah terdapat pada value yakni sebesar 24,66%.

B. Analisis Data

Analisis regresi linier berganda adalah teknik analisis hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota. Dengan menggunakan 198 responden dan menggunakan program SPSS 16.0. Hasil pengolahan data sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

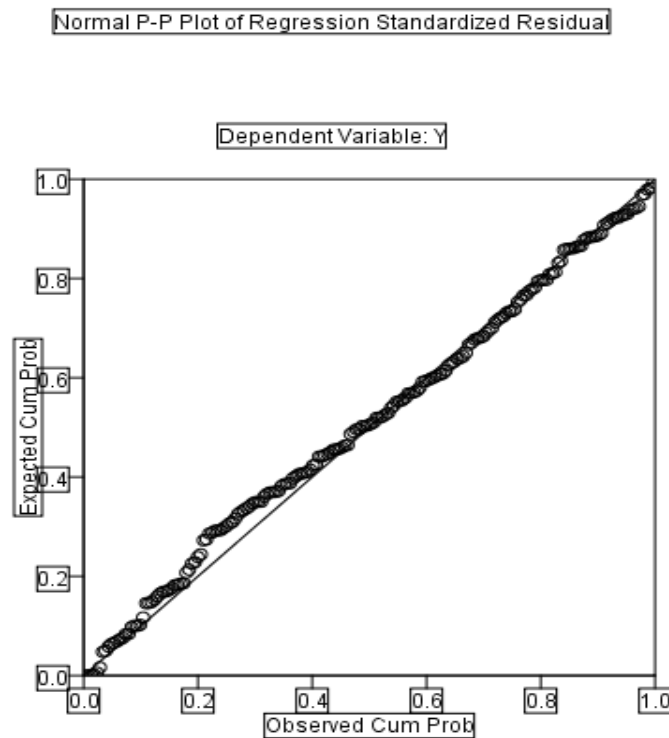
Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi (α) 5% atau 0,05. Kriteria pengambilan keputusannya yaitu jika nilai signifikansi atau Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi atau Asymp.Sig (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil output perhitungan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov data partisipasi anggota (Y), kualitas pelayanan (X_1) dan citra koperasi (X_2) menggunakan SPSS 16.0 yaitu :

Tabel IV.10
Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			198
Normal Parameters ^a	Mean		.0000000
	Std. Deviation		12.31217931
Most Extreme Differences	Absolute		.068
	Positive		.029
	Negative		-.068
Kolmogorov-Smirnov Z			.957
Asymp. Sig. (2-tailed)			.319
a. Test distribution is Normal.			

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16.0 tahun 2017

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dilihat dari nilai probabilitas di atas 0,05. Hasil diatas menunjukkan uji normalitas dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diketahui nilai Asympt. Sig (2-tailed) bernilai 0,319 maka sesuai dengan ketentuan $0,319 > 0,05$ maka nilai residual tersebut adalah normal dan H_0 diterima. Pengujian normalitas juga dapat dilihat dengan *Normal Probability Plot* menggunakan SPSS 16.0, berikut hasil output uji *Normal Probability* :



Gambar IV.4

Normal Probability Plot

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16.0 tahun 2017

Berdasarkan gambar IV.4 dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Pengujian linearitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih mempunyai hubungan linear atau tidak. Pengujian ini menyatakan bahwa untuk setiap persamaan regresi linear, hubungan antara variabel dependen dan variabel independen harus linear. Berdasarkan pada hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16.0 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.11
Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Partisipasi Anggota (Y)

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups (Combined)	12044.310	36	334.564	2.323	.000
	Linearity	4770.592	1	4770.592	33.128	.000
	Deviation from Linearity	7273.718	35	207.821	1.443	.067
	Within Groups	23184.442	161	144.003		
Total		35228.753	197			

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16.0 tahun 2017

Berdasarkan hasil uji linearitas didapatkan nilai signifikan pada *deviation from linearity* untuk variabel kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota sebesar 0,067. Hal ini sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan pada *deviation from linearity* bahwa tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,067 > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitas pelayanan dan partisipasi anggota memiliki hubungan yang linear.

Tabel IV.12
Uji Linearitas Citra Koperasi (X_2) dengan Partisipasi Anggota (Y)

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups (Combined)	9428.387	37	254.821	1.580	.028
	Linearity	1488.267	1	1488.267	9.229	.003
	Deviation from Linearity	7940.120	36	220.559	1.368	.098
	Within Groups	25800.365	160	161.252		
Total		35228.753	197			

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16.0 tahun 2017

Berdasarkan tabel IV.12 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari *deviation from linearity* adalah 0,098. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,098 > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini yakni citra koperasi dengan partisipasi anggota memiliki hubungan yang linier.

2. Persamaan Regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan peneliti dengan tujuan meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen jika variabel bebas dinaikkan atau diturunkan. Berikut ini adalah hasil perhitungan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 16.0 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.13
Persamaan Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	48.940	9.520		.000
	X1	.258	.051	.340	.000
	X2	.185	.094	.133	.040

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16.0 tahun 2017

Dari persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 48,940 + 0,258 X_1 + 0,185 X_2$$

1. Konstanta sebesar 48,940 menunjukkan bahwa Y (Partisipasi Anggota) akan bernilai 48,940 jika semua variabel independen dianggap konstan atau tetap.

2. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 (Kualitas Pelayanan) menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota. Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,258, artinya jika variabel lainnya tetap dan kualitas pelayanan mengalami kenaikan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota, semakin naik kualitas pelayanan maka semakin naik partisipasi anggota.
3. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2 (Citra Koperasi) menunjukkan adanya pengaruh antara citra koperasi dengan partisipasi anggota. Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,185, artinya jika variabel lainnya tetap dan citra koperasi mengalami kenaikan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh yang positif antara citra koperasi dengan partisipasi anggota, semakin naik citra koperasi maka semakin naik partisipasi anggota.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Pengujian ini bertujuan untuk masing-masing variabel kualitas pelayanan dan citra koperasi secara individu terhadap partisipasi anggota menggunakan uji signifikansi parameter individual (Uji t) apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

1. Pengujian Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota

Tabel IV.14

Uji t variabel Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	48.940	9.520		5.141	.000
X1	.258	.051	.340	5.032	.000
X2	.185	.094	.133	1.975	.040

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16.0 tahun 2017

Berdasarkan hasil output tersebut, t_{hitung} untuk kualitas pelayanan sebesar 5,032 dan t_{tabel} dapat dicari dengan taraf signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan df $(n-k-1)$ atau $198-3-1 = 194$. Didapat t_{tabel} adalah 1,97227. Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (5,032) > t_{tabel} (1,97227)$ sehingga hipotesis H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota.

2. Pengujian Citra Koperasi dengan Partisipasi Anggota

Tabel IV.15

Uji t Variabel Citra Koperasi dengan Partisipasi Anggota

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	48.940	9.520		5.141	.000
X1	.258	.051	.340	5.032	.000
X2	.185	.094	.133	1.975	.040

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16.0 tahun 2017

Berdasarkan hasil output tersebut, t_{hitung} untuk citra koperasi sebesar 1,975 dan t_{tabel} dapat dicari dengan taraf signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan df $(n-k-1)$ atau $198-3-1 = 194$. Didapat t_{tabel} adalah 1,97227. Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (1,975) > t_{tabel} (1,97227)$ sehingga hipotesis H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota.

3. Uji F

Pengujian ini bertujuan untuk mengukur apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Perhitungan untuk mencari nilai dari regresi simultan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut :

Tabel IV.16

Uji F Variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5365.570	2	2682.785	17.518	.000 ^a
	Residual	29863.183	195	153.145		
	Total	35228.753	197			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22.0 tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas $F_{hitung} = 17,518$ sedangkan F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 atau 5% dimana $df1 = k-1$ atau $3-1 = 2$ dan $df2 = n-k$ atau $198-3 = 195$, dapat diketahui F_{tabel} sebesar 3,04. Maka diketahui $F_{hitung} (17,518) > F_{tabel} (3,04)$, Artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan

kualitas pelayanan dan citra koperasi secara simultan (serentak) berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan atau pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan citra koperasi) terhadap variabel dependen (partisipasi anggota). Berikut ini hasil perhitungan koefisien determinasi menggunakan SPSS 16.0 :

Tabel IV.17
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.390 ^a	.152	.144	12.375

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 16,0 tahun 2017

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan oleh tabel IV.17 dapat diketahui bahwa nilai R Square adalah 0,152 kemudian nilai R square diubah dalam bentuk persen. Hal ini berarti bahwa 15,2% dari partisipasi anggota dipengaruhi dan dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam penelitian ini yakni kualitas pelayanan dan citra koperasi. Sedangkan 84,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya diluar model regresi seperti motivasi anggota, lingkungan koperasi, dan lainnya.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan hasil penelitian analisis regresi berganda, pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota siswa melalui uji t diperoleh t_{hitung} (5,032) $> t_{tabel}$ (1,97227) yang artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Sehingga hipotesis yang telah diajukan pada bab II terbukti yaitu terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota. Artinya semakin baik dan tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat partisipasi anggota.

Temuan ini juga semakin memperkuat teori-teori sebelumnya yang menyatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Seperti yang dinyatakan Ropke, partisipasi tercermin dalam hubungan identitas dilihat dalam pelayanan koperasi yang sesuai dengan kebutuhan anggota.⁷⁷ Mutis menambahkan dengan mengemukakan kualitas pelayanan menjadi salah satu yang mempengaruhi partisipasi anggota.⁷⁸ Melalui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai maupun pengurus koperasi dengan baik akan meningkatkan partisipasi anggota.

Menurut Widiyanti dan Anoraga, anggota sebagai unsur utama dalam keberhasilan koperasi diukur dari seberapa banyak anggota yang mendapatkan pelayanan dari koperasi.⁷⁹ Temuan ini juga diperkuat teori dari Sitio dan Tamba menyatakan maksimalisasi pelayanan sebagai acuan utama pengembangan

⁷⁷ Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat, 2000) h. 45

⁷⁸ Thoby Mutis, *Pengembangan Koperasi* (Jakarta: PT Grasindo, 1992) h. 50

⁷⁹ Ninik Widiyanti dan Pandji Anoraga, *Dinamika Koperasi* (Jakarta: PT.Rineka Cipta dan PT Bina Adiaksara, 2003) h. 108

koperasi.⁸⁰ Pelayanan dibutuhkan bagi kemajuan suatu koperasi untuk merangsang anggota aktif di dalam koperasi.

Temuan ini juga diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ary Sandi Raharjo dan Harnanik yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi di SMP N 1 Comal Tahun 2013/2014. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 30,80%. Koperasi dalam penelitian ini memiliki bentuk yang sama dengan yang peneliti teliti, yaitu koperasi simpan pinjam. Kualitas pelayanan yang baik serta biaya transaksi dalam melakukan transaksi simpan pinjam yang terjangkau dapat meningkatkan partisipasi anggota.

Penelitian terdahulu lain, yaitu Lilis Hasti Safitri, Sutrisno Djaja, dan Titin Kartini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Primer Anggota Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang signifikan terhadap partisipasi anggota sebesar 81%. Koperasi yang diteliti dalam penelitian merupakan koperasi serba usaha yang memiliki banyak unit usaha seperti simpan pinjam dan toko. Kualitas pelayanan terlihat dari harga barang terbilang murah dibanding dengan toko lain, jaminan barang bagus, serta perilaku karyawan yang ramah dan tanggap menyebabkan partisipasi anggota meningkat.

Penelitian selanjutnya oleh I Ketut R Sudiarditha dkk berjudul Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap

⁸⁰ Arifin Sitio dan Holomoan Tamba, *Koperasi: Teori dan Praktik* (Jakarta: Erlangga, 2001) h. 81

Partisipasi Anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota sebesar 0,271 yang berarti pengaruhnya lemah dan bernilai positif. Penelitian ini meneliti koperasi serba usaha di Jakarta Timur yang anggotanya tidak terikat pada suatu ikatan kerja seperti penelitian sebelumnya menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

Penelitian yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Bina Sejahtera Kelurahan Tangkerang Selatan Pekanbaru oleh Riris Lawitta menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 43,5%. Selanjutnya, penelitian dari Lastri Sulastri dkk yang mempunyai judul pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} = 7,304 > t_{tabel} = 1,994$. Hasil dari penelitian terdahulu di atas menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota.

2. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan hasil penelitian analisis regresi berganda, pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota melalui uji t diperoleh $t_{hitung} (1,975) > t_{tabel} (1,97227)$ sehingga hipotesis H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra koperasi terhadap partisipasi anggota. Sehingga hipotesis yang telah diajukan pada bab II terbukti yaitu terdapat pengaruh positif antara citra koperasi terhadap partisipasi anggota.

Artinya semakin baik citra koperasi maka semakin baik pula partisipasi anggotanya.

Temuan ini juga memperkuat teori-teori yang menyatakan terdapat pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota, seperti yang dinyatakan oleh Anoraga dan Widiyati, koperasi yang kurang baik dipengaruhi oleh citra yang ditimbulkan oleh koperasi itu sendiri.⁸¹ Temuan ini diperkuat oleh Mutis, kesejahteraan bersama dapat terwujud melalui derap usahanya sesuai dengan citra pembentukannya.⁸² Artinya citra koperasi memberikan pengaruh terhadap tujuan koperasi yaitu kesejahteraan anggota yang menjadi keberhasilan koperasi.

Temuan ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jean Elikal dan Yunia Wardi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab. Agam. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra koperasi memiliki pengaruh sebesar 33,91% terhadap partisipasi anggota. Secara parsial, citra koperasi berpengaruh signifikan sebesar 10,96% terhadap partisipasi anggota. Hal ini menunjukkan citra koperasi yang baik akan meningkatkan partisipasi anggota koperasi itu sendiri.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan hasil output uji F dengan SPSS dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} = 17,518$ sedangkan F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 atau 5% dimana $df_1 = k-1$ atau $3-1 = 2$ dan $df_2 = n-k$ atau $198-3 = 195$, dapat diketahui F_{hitung} sebesar 3,04. Maka diketahui $F_{hitung} (17,518) > F_{tabel}$

⁸¹ Pandji Anoraga dan Ninik Widiyanti, *op.cit.*, h. 44

⁸² Thoby Mutis, *loc.cit*

(3,04), Artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan citra koperasi secara simultan (serentak) berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan pada bab II yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota. Artinya semakin tinggi akan kualitas pelayanan dan semakin baik citra koperasi maka partisipasi anggota juga semakin tinggi.

Temuan ini juga memperkuat teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh terhadap partisipasi anggota, seperti yang dinyatakan oleh Nasution, sulitnya partisipasi anggota berkaitan dengan citra koperasi dan pelayanan dari koperasi⁸³. Dan memperkuat teori dari ahli yaitu menurut Wibowo dan Subagyo menyatakan kualitas pelayanan dari koperasi kepada anggota harus baik sesuai dengan kebutuhan anggota serta citra koperasi juga ikut mendorong meningkatkan partisipasi anggota koperasi⁸⁴.

Temuan ini juga memperkuat dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jean Elikal dan Yunia Wardi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab. Agam. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra koperasi memiliki pengaruh sebesar 33,91% terhadap partisipasi anggota. Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 9,36% terhadap partisipasi anggota. Selanjutnya, citra koperasi berpengaruh signifikan

⁸³ Muslimin Nasution, *Pengembangan Kelembagaan Koperasi Pedesaan untuk Agrobisnis* (Bogor: IPB Press, 2002) h. 256

⁸⁴ Martino Wibowo dan Ahmad Subagyo, *Seri Manajemen Koperasi dan UKM Tata Kelola Koperasi yang Baik (Good Cooperative Governance)* (Yogyakarta: Deepublish, 2017) h. 62

sebesar 10,96% terhadap partisipasi anggota. Artinya, kualitas pelayanan dan citra koperasi yang baik akan meningkatkan partisipasi anggota.

Meskipun penelitian ini diusahakan dan dilakukan sesuai prosedur ilmiah, peneliti menyadari adanya keterbatasan-keterbatasan yang menyebabkan tingkat keakuratan penelitian, tidak sepenuhnya mutlak sehingga tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan penelitian lanjutan. Hal tersebut disebabkan adanya keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Keterbatasan variabel penelitian, karena dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti tiga variabel yakni kualitas pelayanan, citra koperasi, dan partisipasi anggota. Sedangkan variabel terikat tidak selalu dipengaruhi kualitas pelayanan dan citra koperasi tetapi juga oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi anggota, lingkungan koperasi, pengetahuan tentang perkoperasi, dan lain-lain.
2. Keterbatasan pengumpulan data, karena variabel kualitas pelayanan, citra koperasi, dan partisipasi anggota menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya, sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang tidak menunjukkan kenyataan sesungguhnya.
3. Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga dalam menyelesaikan penelitian
4. Peneliti menyadari hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan karena karakteristik setiap responden berbeda satu sama lain.
5. Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti sampelnya saja sehingga tidak dapat diasumsikan bahwa seluruh anggota memiliki indikasi yang sama sesuai dengan hasil penelitian ini, karena melihat keterbatasan yang masih

dimiliki oleh peneliti sehingga hasil penelitian ini hanya dapat dijadikan sebagai gambaran dari kualitas pelayanan, citra koperasi, terhadap partisipasi anggota.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Artinya, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat partisipasi anggota, dan begitu juga sebaliknya.
2. Terdapat pengaruh positif citra koperasi terhadap partisipasi anggota. Artinya, semakin baik citra koperasi yang didapatkan siswa, maka akan semakin baik partisipasi anggota, dan begitu juga sebaliknya.
3. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan citra koperasi maka akan semakin baik tingkat partisipasi anggota, dan begitu pula sebaliknya.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai UNJ, maka peneliti menemukan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat partisipasi anggota. Semakin baik citra koperasi maka semakin

meningkat partisipasi anggota. Dengan demikian dapat diketahui bahwa implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota, kualitas pelayanan koperasi harus ditingkatkan. Baik atau buruknya kualitas pelayanan koperasi dapat menentukan tingkat partisipasi anggota. Para pengurus maupun pengelola koperasi harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota. Pengurus dan pengelola dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota agar mendorong partisipasi anggota.
2. Citra koperasi harus dibentuk menjadi baik agar meningkatkan partisipasi anggota. Citra merupakan pandangan anggota terhadap koperasi yang menimbulkan kepercayaan dari anggota kepada koperasi. Citra koperasi dapat menjadi faktor penentu partisipasi anggota. Semakin baik citra koperasi yang diberikan akan meningkatkan tingkat partisipasi anggota.
3. Kualitas pelayanan dan citra koperasi mempunyai peran penting dalam meningkatkan partisipasi anggota. Dalam hal ini hubungan antara pengurus dan anggota koperasi harus memiliki keeratan dalam mencapai tujuan bersama. Peran pengurus koperasi sangat penting karena mengemudikan jalannya koperasi sehingga memberikan kualitas pelayanan yang nyaman serta membentuk citra koperasi yang baik.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang dapat diberikan peneliti adalah :

1. Untuk mendorong partisipasi anggota diharapkan koperasi meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan rasa empati ataupun kepedulian kepada anggota koperasi. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu pengurus dan pengelola memberi perhatian atas kritik, saran, serta keluhan yang disampaikan anggota, memberikan keadilan dalam pelayanan koperasi, dan kecakapan pengelola dan pengurus dalam melayani anggota.
2. Untuk meningkatkan partisipasi anggota diharapkan koperasi dapat menciptakan citra koperasi yang baik. Hal tersebut dapat dilakukan melalui membangun nilai-nilai yang baik di koperasi. Cara yang dapat dilakukan adalah membangun hubungan yang baik di antara pengurus, pegawai, anggota koperasi lainnya, pengurus, memperbaiki kinerja pengurus dan pengelola dengan memberikan pengetahuan perkoperasian, dan membuat lingkungan koperasi nyaman sehingga mendorong anggota untuk aktif berkontribusi di dalam koperasi.
3. Untuk meningkatkan partisipasi anggota, pengurus harus meningkatkan kualitas pelayanan dan citra koperasinya. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting karena berhubungan langsung dengan transaksi ataupun usaha yang dilakukan koperasi. Anggota koperasi akan terdorong untuk melakukan transaksi di koperasi jika kualitas pelayanannya baik. Dilingkup citra koperasi, pengurus juga turut berperan dalam membentuk karakteristik, reputasi, nilai dan identitas koperasi yang baik. Sehingga, apabila citra koperasi baik akan meningkatkan partisipasi anggota. Selain

itu, koperasi harus mendorong anggota untuk aktif dalam pengambilan keputusan yang dibuat koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memberikan pengetahuan perkoperasian bahwa anggota harus memberikan kontribusi di segala aspek termasuk pengambilan keputusan koperasi meliputi, penyampaian pendapat berupa kritik dan saran dari anggota, ikut dalam proses pengawasan di dalam usaha koperasi, dan ikut dalam penetapan rencana usaha koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Anggoro, M Linggar. **Teori dan Profesi Kehumasan**. Jakarta: Bumi Aksara. 2002.
- Anoraga, Pandji dan Djoko Sudantoko. **Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil**. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2002.
- Arafat, Wilson. **Behind A Powerful Image: Menggenggam Strategi dan Kunci-kunci Sukses Menancapkan Image Perusahaan yang Kokoh**. Yogyakarta: Andi. 2006.
- Baraldi, Claudio dan Vittorio Lervese. **Participation, Facilitation, and Mediation: Children and Young People in Their Social Context**. New York: Routledge. 2012.
- Emita., Firmansyah., dan Agus Al Rozi. "Factors Affecting the Members Participation on Cooperative in North Sumatera". **International Journal of Scientific & Technology Research**. Vol. 3 Issue 10. October 2014.
- Hardiyansyah. **Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik**. Yogyakarta: Gava Media. 2017.
- Harsoyo, Y, *et al.* **Ideologi Koperasi Menatap Masa Depan**. Yogyakarta: Pustaka Widyatama. 2006.
- Hendrojogi. **Koperasi Azas-azas, teori dan praktek**. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2002.
- Jefkins, Frank. **Public relations, terjemahan Haris Munandar**. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama. 1992.
- Kasmir. **Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya**. Depok: PT RajaGrafindo Persada. 2013.
- Kotler, Philip. **Manajemen Pemasaran, Jilid 2**. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama. 1993.
- Lawitta, Riris., Rina Selva Johan., dan Hendripides. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Bina Sejahtera Kelurahan Tangkerang Selatan Pekanbaru". **Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan dan Ilmu Pendidikan**. Vol. 4 No. 1. 2016.

- Marna, Jean Elikal dan Yunia Wardi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawit Bukit Sanciang Tigo Bawan Kab. Agam". **Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang**. Vol, 1 No. 1. 2015.
- Mikkelsen, Britha. **Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya Pemberdayaan panduan bagi praktisi lapangan**. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. 2011.
- Moeljono, Djokosantoso. **Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2006.
- Mutis, Thoby. **Pengembangan Koperasi**. Jakarta: PT Grasindo. 1992.
- Nadian, Fredian Tonny. **Pengembangan Masyarakat**. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. 2014.
- Nasution, Muslimin. **Pengembangan Kelembagaan Koperasi Pedesaan untuk Agrobisnis**. Bogor: IPB Press. 2002.
- Partomo, Tiktik Sartika dan Abd. Rachman Soejoedono. **Ekonomi Skala Kecil/Menengah dan Koperasi**. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004.
- Priyatno, Duwi. **Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS**. Yogyakarta: Gava Media. 2012.
- Raharjo, Ary Sandi dan Harnanik. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi di SMP N 1 Comal Tahun 2013/2014", **Economic Education Analysis Journal**. ISSN 2252-6544. 2015.
- Rangkuti, Freddy. **Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002.
- Riyanti, Benedicta Prihatin Dwi. **Kewirausahaan dari Sudut Pandang Psikologi Kepribadian**. Jakarta: PT Grasindo. 2003.
- Ropke, Jochen. **Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen**. Jakarta: Salemba Empat. 2000.
- Rusidi. **Upaya Peningkatan Dinamika KUD Secara Integral di Jawa Barat**. Bandung: UPT Kopma. 1992.
- S, Hessel Nogi. **Manajemen Publik**. Jakarta: Grasindo. 2007.
- Safitri, Lilis Hasti, *et al.* "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Primer Anggota Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember". 2013.

<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/62708>. (Diakses pada tanggal 4 Juli 2017)

Sari, Ni Made Krisna. “Pengaruh Partisipasi Anggota, Pelayanan dan Permodalan terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Dharma Sesana Desa Kabupaten Gianyar”, **Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE) Vol. 7 No. 2**. 2016.

Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. **SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Risel**. Jakarta: Salemba Empat. 2011.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. **Metode Penelitian Survey**. Jakarta: LP3ES. 2004.

Sitio, Arifin dan Holomoan Tamba. **Koperasi: Teori dan Praktik**. Jakarta: Erlangga. 2001.

Sudiarditha, I Ketut R., Ari Saptono., dan Aprilia Widyastuti, “Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi ANggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur”. **Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis**. ISSN 2302-2663. Vol. 1 No. 1. Maret 2013.

Sudjana. **Metodologi Statistika**. Bandung: Tarsito. 2002.

Sugiyono. **Statistika untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta. 2014.

_____, **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Jakarta: ALFABETA. 2012.

Sukamdiyo, Ign. **Manajemen Koperasi**. Jakarta: Erlangga. 1996.

Sulastri, Lastri., Caska., dan Ngadlan. “Pengaruh Pengetahaun Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”. **Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan dan Ilmu Pendidikan**. Vol. 2 No. 1. 2015.

Suliman, Wahid. **Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus dan Pemecahannya**. Yogyakarta: Andi. 2004.

Sutojo, Siswanto. **Membangun Citra Perusahaan**. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka. 2004.

Suwandi, Iman Mulyana Dwi. **Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran**. 2010. www.e-iman.uni.cc. (Diakses pada tanggal 4 Juli 2017)

Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI. **Ilmu dan Aplikasi Pendidikan**. Bandung: PT IMTIMA. 2007.

Tim UGM. **Koperasi Sebuah Pengantar**. Yogyakarta: Direktorat Penyuluhan Koperasi. 1985.

Tjiptono, Fandy. **Prinsip-prinsip Total Quality Service (QTS)**. Yogyakarta: Andi. 2004.

_____, **Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer**. Yogyakarta: Andi. 2000.

Wibowo, Martino dan Ahmad Subagyo. **Seri Manajemen Koperasi dan UKM Tata Kelola Koperasi yang Baik (Good Cooperative Governance)**. Yogyakarta: Deepublish. 2017.

Widiyanti, Ninik. **Manajemen Koperasi**. Jakarta: Rineka Cipta. 1992.

Widiyanti, Ninik dan Pandji Anoraga. **Dinamika Koperasi**. Jakarta: PT.Rineka Cipta dan PT Bina Adiaksara. 2003.

Lampiran 1

Surat ijin Penelitian



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 3358/UN39.12/KM/2017
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Skripsi

8 Agustus 2017

Yth. Ketua Koperasi Pegawai
Universitas Negeri Jakarta

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Cahayani Sinarta Sukma
Nomor Registrasi : 8105133101
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 082113272740

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta"

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat



Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi

Lampiran 2

Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian



KOPERASI PEGAWAI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Badan Hukum No. 52/BH/PAD/XII.5/-1.829.31/IV/2010
Alamat: Gedung P Kampus A Jalan Rawamangun Muka Telp. 021-4899125, Jakarta Timur
Telp. 021-4899125



SURAT KETERANGAN

NOMOR : 305 /KP-UNJ/VII/2017

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Cahayani Sinarta Sukma
NIM : 8105133101
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 4 Desember 1995
Status : Mahasiswa Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi,
Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Alamat : Kp. Kalibata Rt 004/06 No.30, Kel. Srengseng Sawah,
Kec. Jagakarsa, Jakarta Selatan

Telah memperoleh data yang diperlukan sebagai bahan dalam menyusun karya ilmiah jalur skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta".

Demikian surat keterangan ini disusun dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 8 Agustus 2017

Mengetahui,

Ketua Koppeg UNJ



Miswan, S.Pd., M.AB.

Lampiran 3

Uji Coba Kuisisioner Partisipasi Anggota

NO	PERNYATAAN	SL	SR	KK	P	TP
1	Saya merasa terbantu dengan layanan simpan pinjam di koperasi.					
2	Saya merasa terbebani dengan layanan simpan pinjam di koperasi.					
3	Saya mudah mendapatkan pinjaman di koperasi.					
4	Saya kesulitan melunasi pinjaman di koperasi.					
5	Saya mengajak anggota lainnya untuk meminjam di koperasi.					
6	Saya melakukan pinjaman dengan mudah					
7	Saya memanfaatkan unit usaha simpan pinjam yang disediakan oleh koperasi.					
8	Koperasi menjadi pilihan saya dalam memperoleh pinjaman.					
9	Saya lebih memilih meminjam uang di bank daripada di koperasi.					
10	Saya tidak mampu melunasi pinjaman di koperasi.					
11	Saya melunasi pinjaman saya tepat pada waktunya.					
12	Saya membayar angsuran pinjaman tepat pada waktunya.					
13	Kritik dan saran saya diterima ketika menyampaikan pendapat..					
14	Saya ikut serta dalam menyampaikan pendapat/gagasan demi kemajuan koperasi.					
15	Saya terlibat dalam penetapan tujuan yang akan dicapai oleh koperasi.					
16	Saya akan memberikan saran dan kritik jika diperlukan.					

17	Saya berpartisipasi aktif dalam mengikuti perkembangan koperasi.					
18	Jika terjadi kesalahan, saya berusaha memberikan masukan kepada pengurus agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan					
19	Saya terlibat dalam perencanaan kegiatan usaha koperasi					
20	Saya mengikuti Rapat Akhir Tahunan (RAT) yang dilaksanakan koperasi					
21	Saya mematuhi kewajiban mengangsur pinjaman tepat waktu.					
22	Simpanan sukarela dibayar oleh semua anggota koperasi					
23	Saya melakukan simpanan sukarela di koperasi secara rutin.					
24	Saya memilih simpan (menabung) di koperasi daripada di bank.					
25	Saya tidak menyimpan uang dalam bentuk simpanan sukarela.					
26	Saya memiliki tunggakan pinjaman di koperasi.					
27	Saya mengajak pegawai lain untuk menjadi anggota koperasi.					
28	Saya sebagai anggota tidak ikut mengawasi kinerja pengurus dan pengelola.					
29	Saya aktif terlibat dalam Rapat Akhir Tahunan (RAT) tiap akhir periode.					
30	Saya turut menentukan kebijakan yang berlaku di koperasi.					

Lampiran 4

Hasil Validitas Uji Coba Kuisisioner Partisipasi Anggota

Uji Validitas "Partisipasi Anggota"																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		Baiti Penilaian																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
No. Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347	1348	1349	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388	1389	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397	1398	1399	1400	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409

Lampiran 5

Langkah-langkah Perhitungan uji validitas disertai butir no. 1 variabel Partisipasi Anggota

1. Kolom $\sum Y_t$ = Jumlah Skor Total = 3230
2. Kolom $\sum Y_t^2$ = Jumlah Kuadrat Soal Total = 364498
3. Kolom $\sum y_t^2$ = $\sum Y_t^2 - \frac{(\sum Y_t)^2}{n} = 364498 - \frac{10432900}{30} = 16734,67$
4. Kolom $\sum Y$ = Jumlah skor tiap butir = 108
5. Kolom $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor tiap butir
 $= 4^2 + 5^2 + 3^2 + \dots + 4^2$
 $= 418$
6. Kolom $\sum y^2$ = $\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} = 418 - \frac{11664}{30} = 29,2$
7. Kolom $\sum Y.Y_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
 $= (4 \times 120) + (5 \times 125) + (3 \times 115) + \dots + (4 \times 106)$
 $= 11890$
8. Kolom $\sum y.y_t$ = $\sum Y.Y_t - \frac{(\sum Y)(\sum Y_t)}{n} = 11890 - \frac{108 \times 3230}{30} = 262$
9. Kolom r hitung = $\frac{\sum y.y_t}{\sqrt{\sum y^2 \cdot \sum y_t^2}} = \frac{262}{\sqrt{29,2 \times 16734,67}} = \frac{262}{699,04} = 0,375$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop

Lampiran 7

Uji Coba Kuisiener Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	SM	M	KM	TM	STM
1	Ketepatan waktu karyawan Koperasi selama melayani anggota..					
2	Kemampuan karyawan koperasi dalam memberikan jasa yang dijanjikan dapat dipercaya dan akurat.					
3	Keuletan dan kesungguhan karyawan koperasi dalam mengelola usaha koperasi					
4	Pemenuhan pelayanan sesuai kebutuhan anggota.					
5	Kesesuaian prosedur pelayanan koperasi dengan pelayanan karyawan kepada anggota koperasi.					
6	Keterampilan komunikasi tertulis karyawan dalam melayani anggota koperasi.					
7	Kelancaran dan kemudahan karyawan koperasi dalam melayani administrasi anggota					
8	Kecekatan karyawan koperasi dalam melayani anggota					
9	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi terkait penjelasan produk dapat dimengerti.					
10	Kemampuan karyawan koperasi dalam merespon keluhan anggota.					
11	Keterbukan koperasi dalam pengelolaan keuangan terhadap anggota.					
12	Kemampuan karyawan dalam mempresentasikan produk penjualan kepada anggota koperasi.					
13	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan anggota koperasi.					
14	Integritas dan etika karyawan koperasi dalam melayani anggota.					
15	Kemampuan karyawan dalam menanggapi masukan dan saran terkait pelayanan dan					

	ketersediaan produk koperasi.					
16	Tingkat kesabaran karyawan dalam memberikan layanan kepada anggota.					
17	Konsistensi karyawan koperasi dalam pelayanan simpan pinjam					
18	Ketersediaan media informasi terkait produk koperasi					
19	Kesopanan karyawan koperasi dalam melayani pembeli jasa/produk.					
20	Kejujuran karyawan dalam melayani semua anggota/konsumen.					
21	Pengetahuan karyawan terkait produk atau tentang keadaan koperasi.					
22	Keramahan karyawan koperasi dalam melayani anggota					
23	Rasa tanggung jawab karyawan dalam melayani anggota koperasi dari awal hingga selesai.					
24	Rasa nyaman dan menyenangkan yang diberikan karyawan koperasi dalam melayani anggota					
25	Sikap rapi, bersih dan profesional karyawan dalam melayani anggota koperasi.					
26	Penampilan karyawan dalam melayani anggota koperasi.					
27	Ketersediaan fasilitas koperasi dalam hal pelayanan anggota .					
28	Perhatian karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota.					
29	Pengurus memberikan atensi atas saran dari anggota.					
30	Pengurus memahami kebutuhan anggota.					

Lampiran 8

Hasil Validitas Uji Coba Kuisisioner Kualitas Pelayanan

Uji Validitas "Kualitas Pelayanan"																																
Butir Pernyataan																																
No. Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Jml	
1	5	4	3	4	4	2	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	4	4	5	5	4	128	
2	5	5	3	5	3	1	3	3	4	5	5	1	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	124	
3	2	2	2	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	4	4	5	2	2	3	4	5	2	2	2	3	89	
4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	2	4	112	
5	4	3	3	5	4	1	1	5	5	5	5	3	4	3	3	5	3	2	4	3	3	5	3	5	4	3	4	5	5	4	112	
6	5	5	4	5	4	1	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	1	5	3	5	3	5	4	122	
7	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	126	
8	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4	5	2	2	4	100	
9	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	2	5	128	
10	4	5	3	5	5	2	5	2	5	5	2	3	4	5	4	5	5	4	5	1	5	5	4	3	5	5	5	2	5	5	123	
11	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	4	128	
12	3	2	3	4	3	2	3	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	2	3	5	3	2	3	3	4	3	4	3	94	
13	4	4	4	5	5	2	4	2	5	3	2	1	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	5	5	2	5	108	
14	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	102
15	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	4	5	3	2	4	113	
16	3	5	4	5	5	2	5	2	5	5	2	3	5	5	4	5	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5	123
17	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	5	4	108
18	4	2	4	5	3	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	4	5	3	109	
19	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	123	
20	3	3	5	5	5	4	5</																									

Lampiran 9

Langkah-langkah Perhitungan uji validitas disertai butir no. 1 variabel Kualitas

Pelayanan

1. Kolom $\sum X_t$ = Jumlah Skor Total = 3431
2. Kolom $\sum X_t^2$ = Jumlah Kuadrat Soal Total = 398773
3. Kolom $\sum x_t^2$ = $\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n} = 398773 - \frac{11771761}{30} = 6380,97$
4. Kolom $\sum X$ = Jumlah skor tiap butir = 123
5. Kolom $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor tiap butir
 $= 5^2 + 5^2 + 2^2 + \dots + 5^2$
 $= 521$
6. Kolom $\sum x^2$ = $\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n} = 521 - \frac{15129}{30} = 16,7$
7. Kolom $\sum X.X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
 $= (5 \times 128) + (5 \times 124) + (2 \times 89) + \dots + (5 \times 116)$
 $= 14232$
8. Kolom $\sum x.x_t$ = $\sum X.X_t - \frac{(\sum X)(\sum X_t)}{n} = 14232 - \frac{123 \times 3431}{30} = 164,9$
9. Kolom r hitung = $\frac{\sum x.x_t}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum x_t^2}} = \frac{164,9}{\sqrt{16,7 \times 6380,97}} = \frac{164,9}{326,44} = 0,505$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop

Lampiran 10

Hasil Reliabilitas Uji Coba Kuisisioner Kualitas Pelayanan

Uji Reliabilitas "Kualitas Pelayanan"																													
		Butir Pernyataan																											
No. Resp	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	19	20	21	22	23	24	25	26	28	29	30	Jml		
1	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	4	114		
2	5	3	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	114		
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	5	2	2	3	4	2	2	3	75		
4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	102		
5	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	4	3	3	5	3	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	4	97		
6	5	4	5	4	3	3	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	3	3	5	4	110		
7	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	113		
8	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	86		
9	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	2	5	110		
10	4	5	3	5	5	5	2	5	5	2	4	5	4	5	5	5	1	5	5	4	3	5	5	2	5	5	109		
11	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	4	113		
12	3	2	3	4	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2	3	5	3	2	3	3	3	4	3	82		
13	4	4	4	5	5	4	2	5	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	5	2	5	96		
14	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	90		
15	4	4	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	4	3	2	4	98	
16	3	5	4	5	5	5	2	5	5	2	5	5	4	5	2	5	2	5	5	3	5	5	5	2	5	5	109		
17	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	5	4	93		
18	4	2	4	5	3	3	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	95		
19	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	108		
20	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	2	4	4	5	2	5	103		
21	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	88		
22	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	2	4	4	2	2	1	3	2	3	2	3	72		
23	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	2	2	5	3	5	4	4	110		
24	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	121		
25	5	5	3	4	5	5	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	1	5	4	4	3	4	4	2	4	5	100		
26	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	102		
27	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	3	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	109		
28	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	4	102		
29	5	4	3	5	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	5	2	4	5	3	2	4	4	5	2	4	100		
30	5	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	5	2	4	5	3	2	4	4	5	2	5	101		
Σ Ni	123	118	108	135	124	114	93	130	126	99	121	116	114	134	111	126	98	126	137	104	86	126	117	111	101	124	3022		
k	26																												
Var total	130,954																												
Var Bakt	0,57562	0,89103	0,327586	0,464368	1,289666	1,403448	0,436782	0,57931	1,458621	0,447126	0,533333	0,717241	0,257471	1,113793	0,786207	1,512644	0,441379	0,4602	0,671264	1,567816	0,372414	0,644828	1,251724	1,757471	0,464688				
Jumlah Var Bakt	21																												
Alpha	0,883935																												

Lampiran 11

Kuisisioner Uji Coba Citra Koperasi

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Koppeg UNJ menempati lokasi yang strategis					
2	Situasi dan kondisi lingkungan sekitar Koppeg UNJ kurang nyaman					
3	Lokasi Koppeg UNJ mudah dijangkau					
4	Koppeg UNJ mempunyai kualitas pelayanan simpan pinjam yang baik					
5	Koppeg UNJ belum bisa memberikan pelayanan simpan pinjam sesuai harapan anggota					
6	Koppeg UNJ mempunyai reputasi yang baik					
7	Bunga kredit yang ditetapkan Koppeg UNJ terjangkau					
8	Bunga kredit yang ditetapkan memberatkan anggota					
9	Pengurus menjalin hubungan yang baik dengan anggota					
10	Koppeg UNJ mempunyai kesan menarik di mata anggota					
11	Fasilitas yang disediakan Koppeg UNJ lengkap					
12	Koppeg UNJ memiliki reputasi yang baik dalam acara-acara yang diselenggarakannya					
13	Pangurus cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota					
14	Pengurus mampu memahami kondisi keuangan anggota					
15	Pengurus mampu memahami kebutuhan anggota					
16	Pengurus mampu memberikan rasa aman kepada anggota setiap bertransaksi					
17	Pengurus memberikan jaminan kerahasiaan data anggota					
18	Koppeg UNJ melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk					

19	Promosi yang dilakukan Koppeg UNJ kurang menarik					
20	Logo Koppeg UNJ sangat menarik					
21	Slogan Koppeg UNJ mewakili cita-cita koperasi					
22	Koppeg UNJ adalah tempat simpan pinjam yang terpercaya bagi anggota					
23	Keberadaan Koppeg UNJ bermanfaat di masyarakat					
24	Koppeg UNJ selalu bertanggungjawab terhadap keluhan anggota setelah anggota melakukan peminjaman kredit sesuai dengan kesepakatan bersama					
25	Koppeg UNJ dengan cepat memberikan respon terhadap anggota yang komplain					
26	Koppeg UNJ dikenal sebagai koperasi yang sehat					
27	Koppeg UNJ dikenal sebagai koperasi pegawai terbaik					
28	Kinerja karyawan Koppeg UNJ yang baik dalam melayani anggota					
29	Perkembangan usaha koperasi sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan anggota					
30	Koppeg UNJ dikenal masyarakat di sekitar UNJ					

Lampiran 13

Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Disertai Butir No 3 Variabel

Citra Koperasi

1. Kolom $\sum X_t$ = Jumlah Skor Total = 3363
2. Kolom $\sum X_t^2$ = Jumlah Kuadrat Soal Total = 386795
3. Kolom $\sum x_t^2$ = $\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n} = 386795 - \frac{11309769}{30} = 9802,7$
4. Kolom $\sum X$ = Jumlah skor tiap butir = 120
5. Kolom $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor tiap butir
 $= 5^2 + 5^2 + 4^2 + \dots + 5^2$
 $= 520$
6. Kolom $\sum x^2$ = $\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n} = 520 - \frac{14400}{30} = 40$
7. Kolom $\sum X.X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
 $= (5 \times 114) + (5 \times 122) + (4 \times 87) + \dots + (5 \times 114)$
 $= 13599$
8. Kolom $\sum x.x_t$ = $\sum X.X_t - \frac{(\sum X)(\sum X_t)}{n} = 13599 - \frac{120 \times 3363}{30} = 147$
9. Kolom r hitung = $\frac{\sum x.x_t}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum x_t^2}} = \frac{147}{\sqrt{40 \times 9802,7}} = \frac{147}{626,19} = 0,367$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop

Lampiran 15

Kuisisioner Final Partisipasi Anggota

Berikut ini disajikan pernyataan-pernyataan mengenai PARTISIPASI ANGGOTA yang anda rasakan sebagai anggota Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda check list (✓) pada kotak alternatif jawaban yang tersedia.

PILIHAN JAWABAN

SL : SELALU

SR : SERING

KK : KADANG-KADANG

TP : TIDAK PERNAH P : PERNAH

NO	PERNYATAAN	SL	SR	KK	P	TP
1	Saya merasa terbantu dengan layanan simpan pinjam di koperasi.					
3	Saya mudah mendapatkan pinjaman di koperasi.					
4	Saya kesulitan melunasi pinjaman di koperasi.					
5	Saya mengajak anggota lainnya untuk meminjam di koperasi.					
6	Saya melakukan pinjaman dengan mudah					
7	Saya memanfaatkan unit usaha simpan pinjam yang disediakan oleh koperasi.					
8	Koperasi menjadi pilihan saya dalam memperoleh pinjaman.					
10	Saya tidak mampu melunasi pinjaman di koperasi.					
11	Saya melunasi pinjaman saya tepat pada waktunya.					
12	Saya membayar angsuran pinjaman tepat pada waktunya.					
13	Kritik dan saran saya diterima ketika menyampaikan pendapat..					
14	Saya ikut serta dalam menyampaikan pendapat/gagasan demi kemajuan koperasi.					

15	Saya terlibat dalam penetapan tujuan yang akan dicapai oleh koperasi.					
16	Saya akan memberikan saran dan kritik jika diperlukan.					
17	Saya berpartisipasi aktif dalam mengikuti perkembangan koperasi.					
18	Jika terjadi kesalahan, saya berusaha memberikan masukan kepada pengurus agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan					
20	Saya mengikuti Rapat Akhir Tahunan (RAT) yang dilaksanakan koperasi					
22	Simpanan sukarela dibayar oleh semua anggota koperasi					
23	Saya melakukan simpanan sukarela di koperasi secara rutin.					
24	Saya memilih simpan (menabung) di koperasi daripada di bank.					
26	Saya memiliki tunggakan pinjaman di koperasi.					
27	Saya mengajak pegawai lain untuk menjadi anggota koperasi.					
28	Saya sebagai anggota tidak ikut mengawasi kinerja pengurus dan pengelola.					
29	Saya aktif terlibat dalam Rapat Akhir Tahunan (RAT) tiap akhir periode.					

Lampiran 16

Kuisisioner Final Kualitas Pelayanan

Berikut ini disajikan pernyataan-pernyataan mengenai KUALITAS PELAYANAN yang anda rasakan sebagai anggota Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda check list (✓) pada kotak alternatif jawaban yang tersedia.

PILIHAN JAWABAN

SM : Sangat Memuaskan M : Memuaskan KM : Kurang Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan STM : Sangat Tidak Memuaskan

NO	PERNYATAAN	SM	M	KM	TM	STM
1	Ketepatan waktu karyawan Koperasi selama melayani anggota..					
2	Kemampuan karyawan koperasi dalam memberikan jasa yang dijanjikan dapat dipercaya dan akurat.					
3	Keuletan dan kesungguhan karyawan koperasi dalam mengelola usaha koperasi					
4	Pemenuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota.					
5	Kesesuaian prosedur pelayanan koperasi dengan pelayanan karyawan kepada anggota koperasi.					
7	Kelancaran dan kemudahan karyawan koperasi dalam melayani administrasi anggota					
8	Kecekatan karyawan koperasi dalam melayani anggota					
9	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi terkait penjelasan produk dapat dimengerti.					
10	Kemampuan karyawan koperasi dalam merespon keluhan anggota.					
11	Keterbukan koperasi dalam pengelolaan keuangan terhadap anggota.					
13	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan anggota koperasi.					

14	Integritas dan etika karyawan koperasi dalam melayani anggota.					
15	Kemampuan karyawan dalam menanggapi masukan dan saran terkait pelayanan dan ketersediaan produk koperasi.					
16	Tingkat kesabaran karyawan dalam memberikan layanan kepada anggota.					
17	Konsistensi karyawan koperasi dalam pelayanan simpan pinjam					
19	Kesopanan karyawan koperasi dalam melayani pembeli jasa/produk.					
20	Kejujuran karyawan dalam melayani semua anggota/konsumen.					
21	Pengetahuan karyawan terkait produk atau tentang keadaan koperasi.					
22	Keramahan karyawan koperasi dalam melayani anggota					
23	Rasa tanggung jawab karyawan dalam melayani anggota koperasi dari awal hingga selesai.					
24	Rasa nyaman dan menyenangkan yang diberikan karyawan koperasi dalam melayani anggota					
25	Sikap rapi, bersih dan profesional karyawan dalam melayani anggota koperasi.					
26	Penampilan karyawan dalam melayani anggota koperasi.					
28	Perhatian karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota.					
29	Pengurus memberikan atensi atas saran dari anggota.					
30	Pengurus memahami kebutuhan anggota.					

Lampiran 17

Kuisisioner Final Citra Koperasi

Berikut ini disajikan pernyataan-pernyataan mengenai CITRA KOPERASI yang anda rasakan sebagai anggota Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda check list (✓) pada kotak alternatif jawaban yang tersedia.

PILIHAN JAWABAN

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
3	Lokasi Koppeg UNJ mudah dijangkau					
4	Koppeg UNJ mempunyai kualitas pelayanan simpan pinjam yang baik					
6	Koppeg UNJ mempunyai reputasi yang baik					
7	Bunga kredit yang ditetapkan Koppeg UNJ terjangkau					
8	Bunga kredit yang ditetapkan memberatkan anggota					
9	Pengurus menjalin hubungan yang baik dengan anggota					
10	Koppeg UNJ mempunyai kesan menarik di mata anggota					
11	Fasilitas yang disediakan Koppeg UNJ lengkap					
12	Koppeg UNJ memiliki reputasi yang baik dalam acara-acara yang diselenggarakannya					
13	Pangurus cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota					
14	Pengurus mampu memahami kondisi keuangan anggota					
15	Pengurus mampu memahami kebutuhan anggota					
16	Pengurus mampu memberikan rasa aman kepada anggota setiap bertransaksi					

17	Pengurus memberikan jaminan kerahasiaan data anggota					
20	Logo Koppeg UNJ sangat menarik					
21	Slogan Koppeg UNJ mewakili cita-cita koperasi					
22	Koppeg UNJ adalah tempat simpan pinjam yang terpercaya bagi anggota					
23	Keberadaan Koppeg UNJ bermanfaat di masyarakat					
24	Koppeg UNJ selalu bertanggungjawab terhadap keluhan anggota setelah anggota melakukan peminjaman kredit sesuai dengan kesepakatan bersama					
25	Koppeg UNJ dengan cepat memberikan respon terhadap anggota yang komplain					
26	Koppeg UNJ dikenal sebagai koperasi yang sehat					
27	Koppeg UNJ dikenal sebagai koperasi pegawai terbaik					
28	Kinerja karyawan Koppeg UNJ yang baik dalam melayani anggota					
29	Perkembangan usaha koperasi sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan anggota					
30	Koppeg UNJ dikenal masyarakat di sekitar UNJ					

Lampiran 18

Tabulasi Data Partisipasi Anggota

No. Resp	Butir Pernyataan																								Jml Skor
	1	3	4	5	6	7	8	10	11	12	13	14	15	16	17	18	20	22	23	24	26	27	28	29	
1	5	4	5	1	5	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	98
2	3	3	4	2	3	3	3	5	4	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	5	2	5	1	66
3	5	4	3	2	4	3	3	5	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	5	3	3	3	77
4	3	5	1	1	5	1	3	5	5	5	1	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	2	3	4	62
5	5	4	3	2	4	3	3	5	5	5	2	3	2	3	3	5	3	3	3	1	5	3	3	3	81
6	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	1	1	1	1	3	1	3	5	5	5	5	3	5	5	82
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	2	5	1	5	3	5	105
8	5	1	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	1	4	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	100
9	5	1	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	1	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	101
10	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	3	3	1	2	5	2	2	5	5	1	5	2	1	4	86
11	1	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	1	1	1	1	3	43

12	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	5	3	3	1	3	1	5	92
13	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	4	1	1	3	3	3	1	5	5	3	1	5	3	1	82
14	5	3	2	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	2	5	2	5	91
15	4	3	2	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	2	5	2	5	90
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	106
17	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	5	4	5	2	89
18	5	1	3	2	5	5	3	5	5	5	3	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	5	2	85
19	5	5	1	2	3	1	1	5	3	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	90
20	3	1	1	3	5	1	3	5	5	5	1	1	1	1	3	1	3	5	5	3	5	3	5	1	70
21	1	1	5	2	2	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	44
22	4	5	5	3	3	1	3	5	5	5	1	1	1	1	3	1	3	5	5	3	5	3	5	1	77
23	3	3	3	1	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	3	71
24	3	3	3	1	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	2	70
25	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	2	96
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	109

27	5	4	5	1	5	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	102
28	3	3	4	2	3	3	3	5	4	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	5	2	5	1	66
29	5	4	3	2	4	3	3	5	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	5	3	3	3	77
30	3	5	1	1	5	1	3	1	5	5	1	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	2	3	4	58
31	5	4	3	2	4	3	3	5	5	5	2	3	2	3	3	5	3	3	3	1	5	3	3	3	81
32	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	1	1	1	1	3	1	3	5	5	5	5	3	5	5	82
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	2	5	1	5	3	5	105
34	5	1	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	1	4	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	100
35	5	1	5	5	5	3	4	1	5	5	3	5	1	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	97
36	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	1	5	2	5	5	1	5	2	1	4	91
37	1	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	5	1	1	1	1	41
38	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	5	3	3	1	3	5	5	96
39	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	4	1	1	3	3	3	1	5	5	3	1	5	3	1	82
40	5	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	99
41	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	2	5	2	5	93

42	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	2	5	4	5	1	5	5	5	5	3	101
43	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	5	4	5	2	89
44	5	1	3	2	5	5	3	5	5	5	3	3	2	4	4	4	2	4	4	3	5	4	5	2	88
45	5	5	1	2	3	1	1	5	3	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	91
46	3	1	1	3	5	1	3	5	5	5	1	1	1	1	3	1	3	5	5	3	5	3	5	1	70
47	1	1	5	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	41
48	4	5	5	3	3	1	3	5	5	5	1	1	1	1	3	1	3	5	5	3	5	3	5	1	77
49	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	77
50	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	77
51	4	4	4	1	2	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	78
52	2	4	4	4	5	5	4	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	89
53	5	4	5	1	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
54	3	3	4	2	3	3	3	5	4	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	4	2	5	1	67
55	5	4	3	2	4	3	3	5	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	5	3	3	3	77
56	3	5	1	1	5	1	3	5	5	5	3	4	3	3	5	4	3	4	1	3	5	2	3	4	81

57	5	4	3	2	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	94
58	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	97
59	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	108
60	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	113
61	3	4	2	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	96
62	4	3	3	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	88
63	4	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	102
64	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	93
65	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	1	86
66	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	97
67	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	109
68	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4	4	5	87
69	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	104
70	3	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	90
71	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	107

72	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	82
73	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	95
74	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	116
75	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	94
76	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	95
77	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	100
78	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	1	98
79	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	91
80	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	88
81	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	103
82	5	5	2	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	108
83	4	3	3	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	88
84	4	5	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	102
85	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	93
86	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	1	86

87	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	97
88	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	109
89	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4	4	5	87
90	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	104
91	3	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	90
92	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	107
93	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	82
94	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	95
95	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	116
96	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	5	94
97	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	95
98	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	100
99	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	1	98
100	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	91
101	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	88

102	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	103
103	5	5	2	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	108
104	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	88
105	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	103
106	5	5	2	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	108
107	4	3	3	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	88
108	4	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	102
109	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	93
110	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	1	86
111	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	97
112	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	109
113	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4	4	5	87
114	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	104
115	3	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	90
116	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	107

117	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	82	
118	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	95	
119	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	116	
120	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	94	
121	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	88	
122	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	103	
123	5	5	2	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	108	
124	4	3	3	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	88	
125	4	5	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	102	
126	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	93	
127	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	1	86
128	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	97	
129	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	109	
130	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4	5	86	
131	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	104	

132	3	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	90
133	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	107
134	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	81
135	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	93
136	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114
137	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	93
138	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	87
139	5	5	1	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	101
140	5	5	2	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	104
141	4	3	3	3	5	4	3	1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	85
142	4	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	98
143	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	92
144	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	1	86
145	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	96
146	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	107

147	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	5	86
148	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	103
149	3	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	90
150	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	106
151	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	5	3	80
152	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	94
153	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	114
154	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	93
155	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	88
156	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	4	3	3	4	5	5	100
157	5	5	2	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	3	3	5	5	5	105
158	4	3	3	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	86
159	4	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	101
160	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	93
161	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	1	85

162	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	97
163	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	107
164	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4	4	5	90
165	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	104
166	3	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	88
167	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	106
168	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	83
169	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	94
170	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	111
171	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	94
172	2	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	89
173	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	105
174	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	109
175	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	93
176	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	108

177	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	94
178	3	4	5	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	1	88
179	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	101
180	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	110
181	3	4	5	2	4	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4	4	5	86
182	5	5	2	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	102
183	3	3	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	91
184	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	107
185	2	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	85
186	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	96
187	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	116
188	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	96
189	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	110
190	3	4	5	2	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4	4	5	89
191	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	105

[illegible]

Lampiran 19

Tabulasi Data Kualitas Pelayanan

No. Resp	Butir Pernyataan																												Jml Skor
	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	19	20	21	22	23	24	25	26	28	29	30			
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	81	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	101	
6	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	82	
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128	
8	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	120	
9	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	120	
10	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
11	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	61	

[illegible]

[illegible]

[illegible]

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	101
58	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	87
59	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
60	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
61	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	120
62	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
63	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	111
64	5	5	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	93
65	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	89
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	100
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	108
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
71	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	98

72	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	1	68
73	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	101
74	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	4	1	4	4	1	2	1	1	3	4	3	4	4	3	67
75	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	89
76	2	4	5	5	1	5	5	3	5	5	2	2	1	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	2	5	99
77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	3	5	5	5	5	4	4	3	3	1	110
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	3	5	5	5	5	4	5	3	3	1	111
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	128
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	82
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
83	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	87
84	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
85	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	120
86	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	120

87	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
88	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	61
89	5	5	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	93
90	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	87
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
92	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	97
95	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	98
96	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	98
97	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
98	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	45
99	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	91
100	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	88
101	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	89

102	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	1	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	111
103	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	114
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	82
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	101
109	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	87
110	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
111	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
112	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	120
113	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
114	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	111
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	101
116	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	87

[illegible]

147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	101	
149	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	87	
150	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123	
151	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128	
152	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	120
153	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
154	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	111
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	101	
156	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	87	
157	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123	
158	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128	
159	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	120
160	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
161	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	111

162	5	5	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	93	
163	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	89	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	108	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
169	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	89	
170	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	110	
171	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	114	
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	81	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	101

177	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	87
178	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
179	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
180	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	120
181	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
182	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	111
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	101
184	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	87
185	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
186	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
187	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	120
188	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
189	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	111
190	5	5	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	93
191	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	89

[illegible]

Lampiran 20

Tabulasi Data Citra Koperasi

No. Resp	Butir Pertanyaan																												Jml Skor
	3	4	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121		
2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	84		
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	92		
4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	94		
5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	92		
6	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	90			
7	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121		
8	5	1	5	5	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	108			
9	5	1	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	109			
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123		
11	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	92		

12	2	3	4	4	1	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	79
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	93
14	5	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	105
15	5	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	107
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	98
17	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	99
18	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	100
19	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	98
20	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	81
21	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	97
22	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	1	4	3	3	4	4	4	100
23	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	84
24	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	86
25	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
26	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	94

27	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121	
28	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	81	
29	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	93	
30	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	4	4	2	91	
31	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	93	
32	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	91
33	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121	
34	5	1	5	5	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	108	
35	5	1	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	1	2	5	5	4	4	99	
36	5	5	5	5	5	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	87	
37	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	3	90	
38	4	3	4	4	1	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	100	
39	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	92	
40	5	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	104	
41	5	4	4	4	1	5	3	3	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	91	

42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	103
43	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	97
44	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	93
45	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	98
46	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	97
47	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
48	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	5	2	1	95
49	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	1	1	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	2	1	91
50	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	107
51	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
52	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	94
53	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
54	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	96
55	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	92
56	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	4	4	2	90

57	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	87
58	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	100
59	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	116
60	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
61	5	1	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	109
62	5	5	5	5	5	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	96
63	5	5	5	5	5	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
64	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	99
65	5	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	85
66	2	3	4	5	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	101
67	5	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	107
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	98
69	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	100
70	3	5	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	96
71	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	103

72	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	91	
73	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
74	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
75	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	85
76	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	87
77	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
78	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	94
79	5	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	85
80	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	85
81	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	92
82	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	116
83	5	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	107
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	98
85	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	100
86	3	5	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	96

87	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	103
88	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
89	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
90	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
91	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	99
92	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	87
93	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
94	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	94
95	5	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	85
96	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	90
97	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	92
98	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	116
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	103
100	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	97
101	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	93

102	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	98
103	3	1	1	1	1	2	1	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	87
104	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
105	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	104
106	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	2	1	95
107	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	1	5	5	1	5	2	1	93
108	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
109	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	94
110	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
111	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	2	91
112	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	93
113	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	4	4	2	90
114	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	87
115	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	100
116	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	112

117	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
118	5	1	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	108
119	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	97
120	5	5	5	5	5	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
121	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	98
122	5	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	86
123	2	3	4	5	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	101
124	5	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	106
125	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	99
126	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	100
127	3	5	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	97
128	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	103
129	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	3	4	81
130	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
131	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	105

132	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	2	1	84
133	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	87
134	3	1	1	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	1	3	4	80
135	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	97
136	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	105
137	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	2	1	83
138	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	89
139	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	105
140	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	95
141	5	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	85
142	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	82
143	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	93
144	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	116
145	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	104
146	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	97

[illegible]

162	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	3	5	5	5	1	5	5	4	5	2	1	98
163	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	87
164	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
165	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	94
166	5	2	3	2	3	2	2	5	4	2	2	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	87
167	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	2	102
168	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	92
169	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	115
170	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	102
171	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	97
172	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	95
173	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	98
174	3	5	1	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	107
175	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	95
176	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	4	4	5	1	5	5	1	5	2	1	83

177	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
178	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	94
179	5	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	85
180	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	80
181	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	92
182	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	116
183	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	103
184	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	97
185	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	93
186	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	98
187	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	90
188	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
189	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	94
190	5	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	85
191	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	80

[illegible]

Lampiran 21

Deskripsi Data Penelitian

1. Partisipasi Anggota (Y)

Statistics

N	Valid	198
	Missing	0
Mean		93.04
Median		94.00
Mode		88
Std. Deviation		13.373
Variance		178.826
Range		75
Minimum		41
Maximum		116
Sum		18421

Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Anggota (Y)

a. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{Data terkecil} \\
 &= 116 - 41 \\
 &= 75
 \end{aligned}$$

b. Banyaknya Interval Kelas

$$\begin{aligned}
 k &= 1 + (3,3) \log n \\
 &= 1 + (3,3) \log 198 \\
 &= 1 + (3,3) 2,29 \\
 &= 1 + 7,58 \\
 &= 8,58 \text{ (dibulatkan menjadi 9)}
 \end{aligned}$$

c. Panjang Kelas Interval

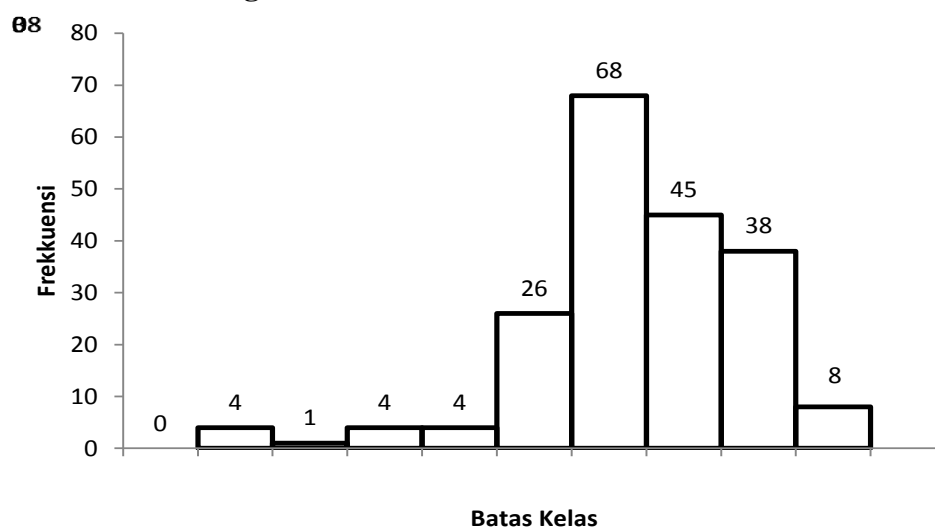
$$P = \frac{75}{9}$$

$$= 8,33 \text{ (dibulatkan menjadi 9)}$$

d. Tabel Distribusi Frekuensi

No	Interval			Batas		Frekuensi		
				Bawah	Atas	Absolut	Relatif	
1	41	-	49	40.5	49.5	4	2.02	%
2	50	-	58	49.5	58.5	1	0.51	%
3	59	-	67	58.5	67.5	4	2.02	%
4	68	-	76	67.5	76.5	4	2.02	%
5	77	-	85	76.5	85.5	26	13.13	%
6	86	-	94	85.5	94.5	68	34.34	%
7	95	-	103	94.5	103.5	45	22.73	%
8	104	-	112	103.5	112.5	38	19.19	%
9	113	-	121	112.5	121.5	8	4.04	%
Jumlah						198	100	%

e. Grafik Histogram



2. Kualitas Pelayanan (X1)

Statistics

N	Valid	198
	Missing	0
Mean		101.16
Median		103.00
Mode		104
Std. Deviation		17.583
Variance		309.172
Range		88
Minimum		42
Maximum		130
Sum		20030

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

a. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{Data terkecil} \\
 &= 130 - 42 \\
 &= 88
 \end{aligned}$$

b. Banyaknya Interval Kelas

$$\begin{aligned}
 k &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\
 &= 1 + (3,3) \log 198 \\
 &= 1 + (3,3) 2,29 \\
 &= 1 + 7,58 \\
 &= 8,58 \text{ (dibulatkan menjadi 9)}
 \end{aligned}$$

c. Panjang Kelas Interval

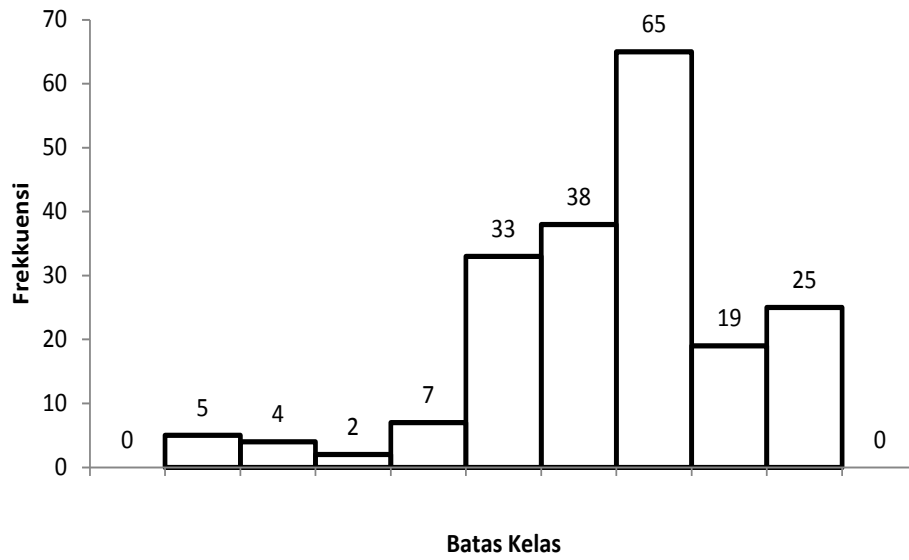
$$P = \frac{88}{9}$$

$$= 9,78 \text{ (dibulatkan menjadi 10)}$$

d. Tabel Distribusi Frekuensi

No	Interval			Batas		Frekuensi		
				Bawah	Atas	Absolut	Relatif	
1	42	-	51	41.5	51.5	5	2.53	%
2	52	-	61	51.5	61.5	4	2.02	%
3	62	-	71	61.5	71.5	2	1.01	%
4	72	-	81	71.5	81.5	7	3.54	%
5	82	-	91	81.5	91.5	33	16.67	%
6	92	-	101	91.5	101.5	38	19.19	%
7	102	-	111	101.5	111.5	65	32.83	%
8	112	-	121	111.5	121.5	19	9.60	%
9	122	-	131	121.5	131.5	25	12.63	%
Jumlah						198	100.00	%

e. Grafik Histogram



3. Citra Koperasi (X2)

Statistics

N	Valid	198
	Missing	0
Mean		97.09
Median		96.50
Mode		104
Std. Deviation		9.612
Variance		92.383
Range		44
Minimum		79
Maximum		123
Sum		19223

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

a. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{Data terkecil} \\
 &= 123 - 79 \\
 &= 44
 \end{aligned}$$

b. Banyaknya Interval Kelas

$$\begin{aligned}
 k &= 1 + (3,3) \log n \\
 &= 1 + (3,3) \log 198 \\
 &= 1 + (3,3) 2,29 \\
 &= 1 + 7,58 \\
 &= 8,58 \text{ (dibulatkan menjadi 9)}
 \end{aligned}$$

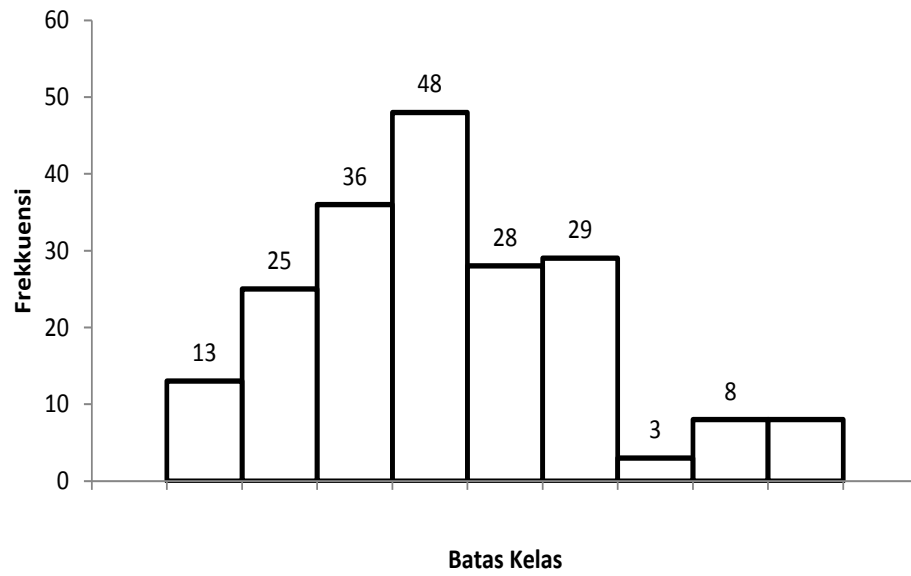
c. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 P &= \frac{44}{9} \\
 &= 4,89 \text{ (dibulatkan menjadi 5)}
 \end{aligned}$$

d. Tabel Distribusi Frekuensi

No	Interval			Batas		Frekuensi		
				Bawah	Atas	Absolut	Relatif	
1	79	-	83	78.5	83.5	13	6.57	%
2	84	-	88	83.5	88.5	25	12.63	%
3	89	-	93	88.5	93.5	36	18.18	%
4	94	-	98	93.5	98.5	48	24.24	%
5	99	-	103	98.5	103.5	28	14.14	%
6	104	-	108	103.5	108.5	29	14.65	%
7	109	-	113	108.5	113.5	3	1.52	%
8	114	-	118	113.5	118.5	8	4.04	%
9	119	-	123	118.5	123.5	8	4.04	%
Jumlah						198	100	%

e. **Grafik Histogram**



Lampiran 22

1. Uji Persyaratan Analisis

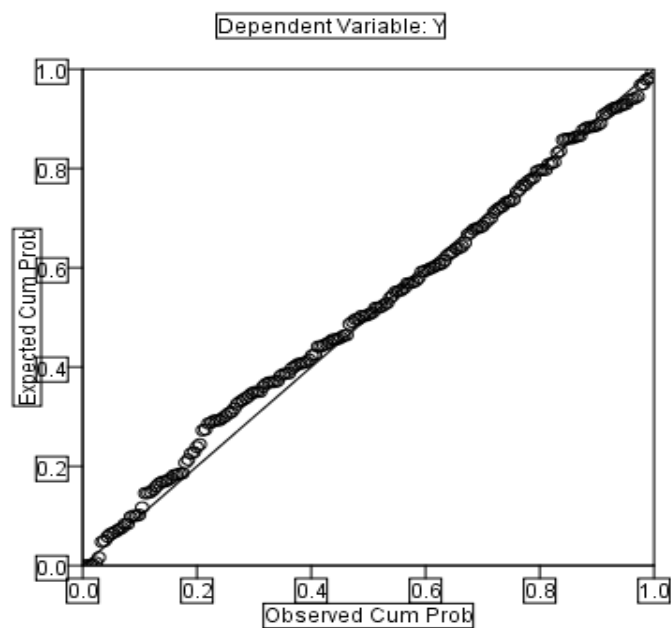
a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		198
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	12.31217931
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.029
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.957
Asymp. Sig. (2-tailed)		.319
a. Test distribution is Normal.		

Uji Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b. Uji Linieritas

Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Partisipasi Anggota (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y *	Between	(Combined)	12044.310	36	334.564	2.323	.000
X1	Groups	Linearity	4770.592	1	4770.592	33.128	.000
		Deviation from Linearity	7273.718	35	207.821	1.443	.067
	Within Groups		23184.442	161	144.003		
	Total		35228.753	197			

Uji Linearitas Citra Koperasi (X_2) dengan Partisipasi Anggota (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y *	Between	(Combined)	9428.387	37	254.821	1.580	.028
X2	Groups	Linearity	1488.267	1	1488.267	9.229	.003
		Deviation from Linearity	7940.120	36	220.559	1.368	.098
	Within Groups		25800.365	160	161.252		
	Total		35228.753	197			

2. Persamaan Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48.940	9.520		5.141	.000
	Kualitas Pelayanan	.258	.051	.340	5.032	.000
	Citra Koperasi	.185	.094	.133	1.975	.040

a. Dependent Variable:
Partisipasi Anggota

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48.940	9.520		5.141	.000
	Kualitas Pelayanan	.258	.051	.340	5.032	.000
	Citra Koperasi	.185	.094	.133	1.975	.040

a. Dependent Variable:
Partisipasi Anggota

b. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5365.570	2	2682.785	17.518	.000 ^a
	Residual	29863.183	195	153.145		
	Total	35228.753	197			

a. Predictors: (Constant), Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Lampiran 23**Tabel Interpretasi**

Besarnya nilai	Interpretasi
81 - 100	Sangat Baik
65 - 80	Baik
51 - 64	Cukup Baik
< 51	Kurang Baik

Sumber: Data diolah penulis

RIWAYAT HIDUP



Cahayani Sinarta Sukma, dilahirkan di Jakarta pada 04 Desember 1995. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dan lahir dari pasangan Bapak Sunarto dan Ibu Puji Setiyani. Penulis memiliki dua orang adik yang bernama Yusuf Premadi Pucanggiri dan Sekarini Sinaringtyas. Penulis menjalani pendidikan di SD Negeri 06 Pagi Jakarta Selatan tahun 2001-2007. Selanjutnya meneruskan pendidikan di Mts Negeri 4 Jakarta tahun 2007-2010 dan SMK Negeri 62 Jakarta tahun 2010-2013.

Pada tahun 2013, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta melalui jalur SBMPTN. Selama menjadi mahasiswa, penulis mengembangkan dan mengaktualisasikan diri bergabung dengan organisasi kampus. Pada periode 2014 - 2015, penulis tergabung di BSO KSEI sebagai staff Departemen Kajian dan EconoChannel sebagai staff Editor. Pada periode 2015 - 2016, penulis tergabung di BSO KSEI sebagai Kepala Biro Induk Usaha Berbasis Syariah dan sebagai Redaktur di EconoChannel. Pada periode 2016 - 2017 penulis terpilih sebagai Bendahara II EconoChannel dan Dewan Penasihat Organisasi BSO KSEI. Selain itu, penulis juga aktif dalam kegiatan Seminar, Masa Pengenalan Akademik, Pelatihan Kepemimpinan Mahasiswa, Pelatihan Kepenulisan, Bakti Sosial serta kegiatan lainnya.

Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan di koperasi Komisi Yudisial pada unit usaha *cafeteria* pada tahun 2015. Penulis juga mengikuti Praktik Keterampilan Mengajar (PKM) di SMA Negeri 109 Jakarta tahun 2016. Penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta” untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.